IVE
Member of VTC Group
VTC 機構成員



職業中文傳意

普通話對話與匯報 修訂版

教師用書

LAN 3003

Member of VTC Group
VTC 機構成員

職業中文傳意

普通話對話與匯報

教師用書

（修訂版）

LAN 3003

商務印書館

職業中文傳意：普通話對話與匯報（修訂版）教師用書

編　　著：香港職業訓練局
香港灣仔活道 27 號職業訓練局大樓
http://www.vtc.edu.hk

出　　版：商務印書館（香港）有限公司
香港筲箕灣耀興道 3 號東滙廣場 8 樓
http://www.commercialpress.com.hk

印　　刷：寶華數碼印刷有限公司
香港柴灣吉勝街勝景工業大廈 4 樓 A 室

版　　次：2024 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
© 2024 商務印書館（香港）有限公司
ISBN 978 962 07 0645 5
ISBN 978 962 07 0647 9
Printed in Hong Kong

版權所有，不准以任何方式，在世界任何地區，以中文或其他文字翻印、仿製或轉載本書圖版和文字之一部分或全部。

序

「職業中文傳意系列」包括三套課本：《普通話對話與匯報》、《普通話報告與推介文書》及《普通話報告與紀實文書》，是香港專業教育學院高級文憑中文及普通話課程用書。具體內容及特色如下：

課本	內容主題	教學目標
LAN3003 《普通話對話與匯報》	• 普通話對話 • 普通話匯報	培養學生的普通話表達與溝通能力，使他們能在一般工作與社交領域內，就多種不同的話題進行對話與匯報，以配合工作需要。
LAN4002 《普通話報告與推介文書》	• 普通話專題報告 • 專業宣傳推介文書	培養學生的普通話表達及中文寫作能力，使他們能在各種專業領域內，進行專題報告及寫作專業推介文書，以配合工作需要。
LAN4003 《普通話報告與紀實文書》	• 普通話專題報告 • 專業事務紀實文書	培養學生的普通話表達及中文寫作能力，使他們能在各種專業領域內，進行專題報告及寫作專業事務文書，以配合工作需要。

1. 以「香港資歷架構」為框架編寫教材

資歷架構是一個資歷級別制度，由香港特別行政區政府設立，統整及涵蓋主流教育、職業教育及持續教育界別的資歷。本教材根據「香港資歷架構」中《通用（基礎）能力説明》編寫，着重培養學生在職場應用中文及普通話的能力。

2. 以「成果為本」建立內容架構

在內容編排上，先列出單元學習目標，讓學生對即將修讀的單元有一個概括的認識。然後展示學習成果，讓學生在課程伊始就清楚地知道通過學習可掌握到的具體內容，讓學習更有針對性和目的性。

3. 多線發展，語用為主

為了幫助學生在職場上更有效、更靈活地表達，教學重點不會停留在語法和語音層面，而是着重語言功能及表達技巧的訓練，讓學生在不同的工作情境中都能表達自如。

4. 設計任務型學習，模擬職場實景訓練

本教材迎合年輕人的學習習慣，通過設計一連串由點到面、由易到難循序漸進的任務，逐步引領學生達到學習目標。職業中文傳意課程著重職場應用，所以本教材通過模擬職場實景訓練，希望最大程度地提升學生職場的語言溝通能力，為未來工作做準備。

5. 結合嶄新科技，構造立體教材

本教材配套專業的錄音及影像，為學生提供多元化的學習素材，使學習變得更生動有趣。學生僅需使用手機掃描教材內提供的二維碼，就能隨時重複觀看和自學溫習。

「職業中文傳意系列」旨在培養不同市場領域的專業人才，因此編寫上採用了更能迎合學生學習習慣的方法，內容上也更為針對學習目標而編寫，訓練循序漸進，有利於提升學生職場表達和溝通能力。

香港專業教育學院
二〇一九年三月

目錄

單元一 能就多種不同的話題進行對話（普通話）



單元介紹 001

1 單元學習目標 001

2 單元內容 001

第一課 單元概覽 003

1 語言功能 004

2 對話示範 007

3 延伸與拓展 010

4 對話練習 011

5 粵普對譯 014

第二課 產品介紹 015

1 語言功能：陳述 016

2 對話示範 019

3 延伸與拓展 025

4 對話練習 027

5 粵普對譯 030

第三課 設施比較 031

1 語言功能：比較 032

2 對話示範 034

3 延伸與拓展 040

4 對話練習 043

5 粵普對譯 046

第四課 商務推介 047

1 語言功能：推介 048

2 對話示範 051

3 延伸與拓展 056

4 對話練習 059

5 粵普對譯 062

第五課 單元小結 063

1 成果檢查 064

2 評核錦囊 065

單元二 能就多種不同的話題進行報告（普通話）

單元介紹 069

1 單元學習目標 069
2 單元內容 069

第六課 單元概覽 071

1 工作匯報 072
2 匯報常用句式 073
3 匯報的內容結構 074
4 粵普對譯 076

第七課 報告事故 077

1 事故匯報 078
2 匯報示範 080
3 匯報練習 083
4 粵普對譯 096

第八課 解決問題 097

1 問題匯報 098
2 匯報示範 100
3 匯報練習 103
4 粵普對譯 116

第九課 尋求支持 117

1 建議匯報 118
2 匯報示範 119
3 匯報練習 122
4 粵普對譯 132

第十課 闡述理念 133

1 闡述理念 134
2 匯報示範 136
3 匯報練習 139
4 粵普對譯 146

第十一課 匯報技巧 147

1 匯報 148
2 簡報製作 149
3 口頭匯報 157
4 綜合練習 161

第十二課 單元小結 163

1 評核準備 164
2 評核錦囊 166

附錄：常用詞匯表 170

單元介紹

單元一

能就多種不同的話題進行對話（普通話）

GCCH305A(P)

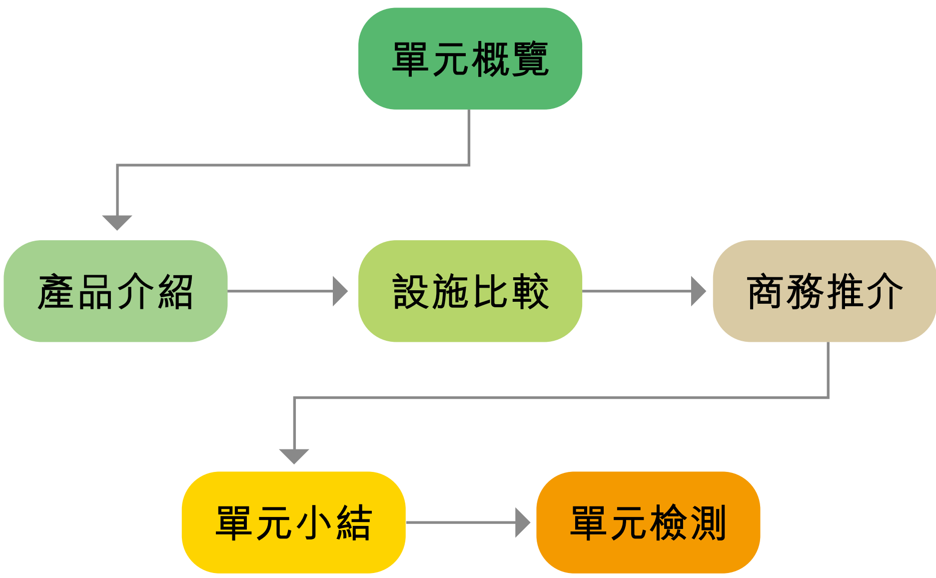
1 學習目標

GCCH305A(P) 是資歷架構通用能力中的一個普通話能力單元（第三級），學生完成本單元後，能夠：

- 在不同工作情景中，熟練運用普通話對話
- 適當運用陳述、比較、推介等語言功能，加強溝通效果
- 措辭準確，語句成段，結構完整

2 課程內容

本單元通過以下課題幫助學生逐步達到預期學習成果：





第一課 單元概覽

學習成果

完成本課後，你可以：

1 掌握對話單元的學習重點

- 語言功能：陳述、比較、推介
- 結構要求：開場、主體、結尾

2 恰當使用普通話禮貌用語進行對話

01 語言功能

在工作場景中，如果能夠恰當應用語言功能，例如陳述事實、比較異同、推介產品等，可達到更好的溝通效果。本單元將訓練學生掌握陳述、比較和推介三種語言功能。

甚麼是陳述、比較和推介？

陳述：有條理地敘述事實或描述事物。

例 ▶ 禮盒包裝的綠茶一共有三款，分別是罐裝綠茶、罐裝綠茶粉和盒裝的綠茶茶包。

▶ 罐裝綠茶是半斤裝，價錢稍貴，超出了您的預算。

比較：將兩種或以上的事物進行對照，從而找出異同。

例 ▶ 茶粉獲得有機認證，價錢**較**貴，要 120 塊一罐；茶包經過台灣 SGS 檢驗，質量**也同樣**有保證，**相比之下**更實惠，只要 100 塊一盒。

▶ 三款綠茶**都**選用上等茶葉製成，通過相關機構的檢測和認證，是健康、綠色之選。

推介：根據要求，介紹合適的事物，並提出合理解釋，希望對方接受。

例 ▶ 如果是送給職場白領作禮物，我**認為**綠茶茶包**更適合**您。**因為**茶包採用獨立包裝，方便沖泡和攜帶，特別適合忙碌或需要出差的職場人士。

▶ 我**建議**您選購綠茶茶粉，**因為**沖泡更方便，而且還可以用來製作甜品，非常適合喜歡烹調的人士。

說話練習

請讀出以下六個句子，並判斷該句用了哪種語言功能。答對得一分，最高為六分。

例句	陳述	比較	推介
1. 水晶紀念品看起來高貴典雅，適合你們在公司週年紀念會上送給客戶。 答	☐	☐	☐
2. 雪人娃娃穿的冬裝，以紅白兩色為主色，帽子、手套和鞋子都是紅色，身體是雪白色。 答	☐	☐	☐
3. 兩款手機都具備指紋辨識功能，而這款手機還獨具人臉辨識、擴增實境（AR）功能，在功能方面略勝一籌。 答	☐	☐	☐
4. 高音質無線耳機的價格是 1300 元，而升級版環迴立體聲無線耳機的價格是 1900 元。 答	☐	☐	☐
5. 考慮到酒店的設施、檔次和地理位置，我認為假日酒店更適合您。 答	☐	☐	☐
6. 白鷺廳的面積是牡丹廳的兩倍，最多能容納 200 人，佈置典雅浪漫。 答	☐	☐	☐

成績說明

獲得分數	0-1 分	2-3 分	4-5 分	6 分
能力說明	未能掌握語言功能的特點	略能掌握，但概念模糊	大致掌握，再鑽研一下，就能完全掌握	完全掌握

預期學習成果

請觀看短片，了解本單元的學習成果。注意說話人在回應查詢時需要完成的任務，並在相關項目前加上 ✓。

對話結構

	任務	回應內容（陳小姐）
開場	表明身份 答	☐ 姓名 ☐ 職位 ☐ 聯絡資料 ☐ 公司名稱 ☐ 部門 ☐ 公司業務介紹
	展開對話 答	☐ 了解對方來電目的及要求
主體	介紹產品（陳述） 答	☐ 產品資料（如產品外觀、功能及價錢等）
	為對方比較產品 答	☐ 比較產品的相同之處 ☐ 比較產品的不同之處
	推介最合適的產品 答	☐ 針對對方要求，推介其中一種產品 ☐ 說明推介原因
結尾	其他資料補充 答	☐ 補充優惠、送貨資料
	適當收結 答	☐ 表示儘量滿足對方的要求 ☐ 道謝 ☐ 道別

2 對話示範

2.1 背景資料

朝暉有限公司成立五週年，老闆決定選購一款綠茶送給會員，以答謝他們的支持。

角色甲



吳子豐

朝暉有限公司營業主任

任務

致電向羽茶莊查詢產品資料，訂購綠茶

角色乙



陳小東

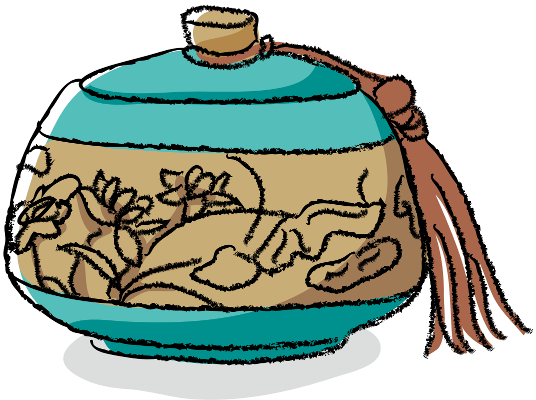
向羽茶莊售貨員

任務

接聽客戶的查詢電話，根據客戶的要求，提供相關資料

產品資料

罐裝綠茶



產地	台灣
質量認證	獲有機認證
沖泡方法	• 熱泡 • 冷泡（苦澀味減少；咖啡因較低；更甘醇）
包裝	湖綠色陶罐
價格	HK$180（半斤裝）
優惠	訂購超過 50 罐可享九折優惠及免費送貨服務

2.2 詞語

chá zhuāng 茶莊	táo guàn 陶罐	gān chún 甘醇	yōu huì 優惠
sè wèir 澀味兒	fú diāo 浮雕	xǔ xǔ rú shēng 栩栩如生	gǔ pǔ jīng zhì 古樸精緻
gé diào gāo yǎ 格調高雅	wù chāo suǒ zhí 物超所值		

2.3 對話

角色	對話內容	對話策略
陳小東	您(nín)好，向羽(xiàng yǔ)茶莊，我姓陳(chén)，請問有甚麼需要幫忙？	**開場** ▶ 打招呼 ▶ 自我介紹
吳子豐	你好，我是朝暉(zhāo huī)有限公司的營業主任，姓吳(wú)。我們打算訂購一批綠茶送給公司會員，想查詢(chá xún)一下相關的資料。	▶ 打招呼 ▶ 自我介紹 ▶ 表明目的
陳小東	好的，吳先生(xiānsheng)，謝謝您的來電。我們茶莊新推出了一款罐(kuǎn guàn)裝(zhuāng)綠茶，非常適合(shì hé)送禮，讓我為您介紹一下吧。	▶ 禮貌回應 ▶ 展開對話
吳子豐	好的。	
陳小東	首先，這款綠茶來自台灣，獲得(huò dé)有機認證(rèn zhèng)，品質上(pǐn zhì shàng)乘(chéng)，冷泡熱泡(rè pào)皆可。與傳統的沖泡方式相比，冷泡可減少茶的澀味兒和咖啡因的含量，降低了刺激性，而且口感更甘醇，是時下非常流行的沖泡方式。 其次，包裝方面，我們用的是湖綠色陶罐，茶罐上面有古銅色荷花浮雕，非常有質感(zhì gǎn)。荷花展現出各種型態，栩栩如生。整體感覺古樸精緻，格調高雅。 最後，說說價錢(jià qian)，每罐半斤裝，只要 180 塊，實在是物超所值。如果訂購(dìng gòu)超過 50 罐，我還可以給您打個九折，再幫您免費送貨(miǎn fèi sòng huò)。	**主體** ▶ 介紹產品
吳子豐	不錯，我考慮一下。	
陳小東	好的，吳先生，感謝您的來電。如果有任何問題，請隨時和我聯絡。	**結尾** ▶ 道謝
吳子豐	好的，謝謝你。	
陳小東	不客氣(bú kè qi)，吳先生，再次感謝您的來電，再見！	▶ 禮貌道別

3 延伸與拓展：恰當使用禮貌用語

要順利展開對話，禮貌用語不可少。恰當使用禮貌用語，對於建立正面形象及維持雙方良好關係都非常重要。

自我評估：你能讀準以下的禮貌用語嗎？能讀準的，請在下面的方格內打 ✓。

對話的結構		禮貌用語
開場	1	☐ nín hǎo 您好！
	2	☐ zǎo shang hǎo 早上好！
	3	☐ huān yíng guāng lín 歡迎光臨！
	4	☐ gǎn xiè nín de chá xún 感謝您的查詢。
	5	☐ qǐng wèn yǒu shén me xū yào bāng máng 請問有甚麼需要幫忙？
	6	☐ xū yào wèi nín jiè shào wǒ men de chǎn pǐn ma 需要為您介紹我們的產品嗎？
主體	7	☐ ràng wǒ lái xiàng nín jiè shào yí xià 讓我來向您介紹一下……
	8	☐ huáng xiān sheng qǐng shāo děng wǒ bāng nín chá yí xià 黃先生，請稍等，我幫您查一下。
	9	☐ wáng xiǎo jie bù hǎo yì si ràng nín jiǔ děng le 王小姐，不好意思，讓您久等了。
	10	☐ qǐng wèn nín hái yǒu qí tā wèn tí ma 請問您還有其他問題嗎？
結尾	11	☐ bú kè qi hěn gāo xìng néng wèi nín fú wù zài jiàn 不客氣，很高興能為您服務，再見。
	12	☐ màn zǒu 慢走。
	13	☐ zài cì gǎn xiè nín de chá xún zài jiàn 再次感謝您的查詢，再見。
	14	☐ gǎn xiè nín de huì gù 感謝您的惠顧。
	15	☐ huān yíng zài cì guāng lín 歡迎再次光臨。

4 對話練習

請兩人一組，扮演不同角色，完成對話練習（角色乙先開始說話）。

情景：雨季將至，樂民社區中心打算訂購一批雨傘，供參加活動的居民借用。中心活動助理前往群益洋傘公司，查詢相關資料。

角色甲

許佩山

樂民社區中心活動助理

要求

使用禮貌用語



你的任務

前往群益洋傘公司，查詢訂購長柄雨傘的事宜。

對話內容提示

- 表明身份
- 說明目的
- 請對方提供產品資料
- 適當回應對方的提問
- 結束

知識加油站

香港人對「您(nín)」字比較陌生，因為「您」字多用於普通話口語，表示尊敬。要注意的是，「您」字並沒有複數形式，若對方多於一人，又要用到敬稱的話，可在「您」後面加數量詞，如「您兩位」、「您三位」，但不可說成「您們」。

角色乙

錢家寶

群益洋傘公司批發部營業員

要求

使用禮貌用語

你的任務

根據客戶的要求，提供相關資料。

對話內容提示

- 表明身份
- 為對方提供產品資料
- 適當回應對方的要求 / 提問
- 結束



產品資料（供角色乙使用）

bǐng sǎn
長柄雨傘



外觀	zhí jìng 傘面直徑	105 厘米
	長度	85 厘米
	yán sè 顏色	méi hóng é huáng cǎo lǜ hú lán 玫紅、鵝黃、草綠、湖藍
cái zhì 材質	傘面	xiān wéi 快乾纖維布料
	傘骨	gāng bō li 鋼、玻璃纖維
zhòng liàng 重量		kè 360 克
特色		• 可印上機構名稱 • 輕便耐用
價格		HK$220 / 把
優惠		訂購滿 20 把可享九折優惠及免費送貨服務

5 粵普對譯

請在空格內填入答案

粵語	普通話	粵語	普通話
唔襟	答	落訂	答
諗下先	答	斷貨	答
幫襯	答	貨辦	答
匙羹	答	梳化	答
甩色	答	燈膽	答
頸巾	答	士巴拿	答
傾掂左	答	螺絲批	答
叉電器	答	電單車	答



第二課 產品介紹

學習成果

完成本課後，你可以：

1 掌握陳述的策略

- 分層面說明，表達有序，重點突出
- 選用適當的方法，準確說明事物特點
- 使用恰當詞彙，突顯事物的優勝之處

2 對話時語音準確，語句連貫，內容成段

01 語言功能：陳述

陳述，即有條理地敘述事實或描述事物，是日常生活和工作中最基本也是最重要的語言功能。為客人介紹產品、場地，或向上司匯報問題，都需要使用陳述的語言功能。為了令陳述內容更清晰易明，可適當使用說明方法，增強表達效果。

陳述的策略

建立結構

具體說明

- 分層面說明：先概括說明對象的整體特點，然後分項說明。
- 結構編排要有序：
  - 介紹產品或場地外觀時，通常以觀察順序進行陳述，例如從外到內、從大到小、從整體到細節等；
  - 介紹產品功能，可以從最主要的功能開始陳述，根據重要性依次而下。

選用方法

具體說明

- 選用適當的說明方法，展示事物的特點。

語言應用

具體說明

- 運用標示語，突顯陳述的層次。例如：首先、其次、最後；第一、第二、第三……
- 運用恰當形容詞，突顯事物的優勝之處。

說話練習

請介紹凱匯廣場的餐館。先概括整體特點，然後再分項說明。

凱匯廣場 美食地圖			
	餃子村	牛排館	京都和食
			
咖啡館	越南小店	漢堡皇	粵味居
			
甜品屋	法國小館	披薩大王	雲南米線

說明方法

描述說明	具體描述事物的外貌、性能、功能、狀態或變化過程等，使事物呈現在對方的眼前。
比喻說明	以人們熟悉的事物或事理做比喻，把抽象的事物或事理說得具體易明，令抽象變具體、深奧變顯淺、枯燥變生動。
分類說明	根據事物的性質、功能等，分門別類，逐一說明，令溝通對象更容易掌握要點。
數字說明	「數字會說話」，運用準確的數據說明事物的特質，增加可信度和說服力。

請完成以下的配對練習，在圖 1-4 中填上所使用的說明方法。

1 答 ____________

每 100g 成熟釋迦可食部分的營養

水分：	71.48-78.7g	鎂：	32mg
蛋白質：	1.07-1.4g	鋅：	0.2mg
脂肪 Fat：	0.4-0.6g	維他命 B1：	0.05mg
碳水化合物：	24g	核黃素：	0.07mg
纖維：	0.05-2.5g	菸鹼酸：	0.8mg
灰：	0.4-0.75g	胡蘿蔔素：	10mcg
鈉：	4-5mg	B 胡蘿蔔素：	10mcg
鉀：	250mg	隱黃質：	10mcg
鈣：	17mg	抗壞血酸：	50mg

2 答 ____________



像



釋迦

3 答 ____________

圓錐形

外觀鮮明亮麗

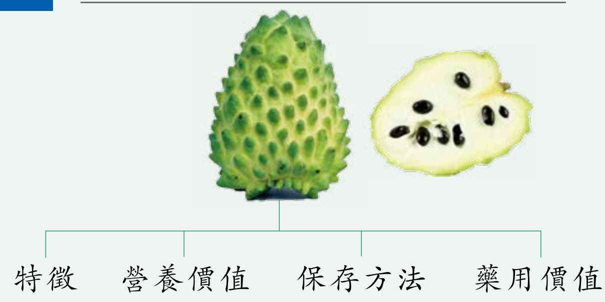
瘤狀突起

綠色



釋迦

4 答 ____________



2 對話示範

請閱讀對話的背景資料，並在產品資料中 圈出 可突顯產品優點的訊息。

2.1 背景資料

聖誕節快到了，安翠旅行社準備訂購一批保溫瓶作為聖誕禮物送給公司的導遊。

角色甲



江楓

安翠旅行社行政主任

任務

前往禮品公司查詢保溫瓶資料

數量：100 個

預算：HK$40,000

要求：
- 容量不少於 400 毫升
- 保溫效果良好
- 可選擇不同顏色

角色乙



陳怡心

高美禮品公司營業員

任務

回應客戶的查詢，提供相關資料並推介合適的產品。

產品資料

	駱心牌	創科牌
		
直徑	8 cm	6 cm
高度	26 cm	24 cm
容量	450ml	400ml
材質（內膽）	雙層真空玻璃	不銹鋼
保溫時間	16 小時	7 小時
顏色	紅、橙、黃、綠、青、藍、紫、粉紅	金、銀、古銅、紅、白
造型	• 圓筒型 • 重現 30 年代的設計風格	• 圓筒型
特點	• 金屬噴漆外殼 • 人手打磨製造	• 不銹鋼光面外殼 • 可在外殼印上客人提供的圖片
注意事項	• 惠顧滿 100 個，可享八折優惠 • 提供免費送貨	
價格	HK$350	HK$250
最低訂購量	80 個	90 個

2.2 詞語

pǐn pái 品 牌	yán sè 顏 色	cái zhì 材 質	róng liàng 容 量
tǐ jī 體 積	jià qián 價 錢	chá xún 查 詢	jiè shào 介 紹
kǎo lǜ 考 慮	pián yi 便 宜	dìng gòu 訂 購	xié dài 攜 帶
bǎo wēn píng 保 溫 瓶	yōu huì jià 優 惠 價	xiǎo qiǎo 小 巧	qīng biàn 輕 便



2.3 對話

角色	對話內容	對話策略
陳怡心	先生，您好，我是高(gāo)美禮(lǐ)品(pǐn)公司的營業員，我姓陳，請問有甚麼可以幫您？	▶ 打招呼 ▶ 自我介紹
江楓	您好！我是安(ān)翠(cuì)旅(lǚ)行社(xíng shè)的行政主任，我姓江。我們打算訂購一批保温瓶送給公司職員作為聖誕(shèng dàn)禮物，想了解(liǎo jiě)一下產品資料。這是我的名片，請多多指教。	▶ 打招呼 ▶ 自我介紹 ▶ 交待來訪目的
陳怡心	很高興認識您，江先生，請問您對保温瓶有甚麼特別的要求嗎？	▶ 禮貌回應 ▶ 了解基本要求
江楓	我們想訂 100 個保温瓶送給同事，希望保温效果(xiào guǒ)好，容量不少於 400 毫升(háo shēng)，最好有不同顏色選擇，總價不要超過四萬元。	▶ 提出要求簡潔直接
陳怡心	好的，江先生。我們公司有兩個品牌的保温瓶符合您的要求，分別是駱心牌玻璃保温瓶和創科牌不銹鋼(bú xiù gāng)保温瓶，它們的容量都不少於 400 毫升，保温效果都很好，而且有不同顏色可供選擇。售價方面，駱心牌的是 350 塊一個，創科牌的是 250 塊一個，都在您的預算之內。我詳細介紹一下它們的特點，您再考慮哪一種比較合適(hé shì)吧！	
江楓	好的。	
陳怡心	兩款保温瓶在材質、體積和顏色這三方面各有不同： 首先，在材質方面，駱心內膽採用雙層真空玻璃(shuāng céng zhēn kōng bō li)製造，能有效阻隔(zǔ gé)熱能的流失，保温時間長達 16 小時，早上把熱湯倒進保温瓶，到晚上喝的時候依然燙嘴。而創科採用不銹鋼作內膽，雖然保温時間不及駱心牌，約 7 小時左右，但優點是不容易因碰撞(pèngzhuàng)破裂(pò liè)，使用起來更安全(ān quán)放心。 其次，在體積方面，駱心比較大，容量為 450 毫升；創科比較小，容量為 400 毫升。整體來說，駱心的容量大而創科則方便攜帶，各有特色。	**陳述技巧：** ▶ 善用提示語，分層面進行説明 ▶ 陳述時加入比較，突出產品的優劣。 ▶ 針對要求加以解釋説明。

角色	對話內容	對話策略
	最後，在顏色方面，駱心有八種顏色可供選擇，例如有紅、橙、黃等，顏色多彩活潑。創科顏色選擇少一些，只有五種，例如有金、銀和古銅，顏色沉穩。	
江楓	這次訂購的保温瓶是要送給經常帶團外出的導遊(dǎo yóu)，您覺得哪個比較合適呢？	▶ 引導對方作出推介
陳怡心	如果是送給導遊，我會建議您訂購更輕便安全的創科牌不銹鋼保温瓶。因為導遊經常要帶團外出，不怕碰撞的保温瓶用起來更安心，而且放在包裏不會佔用(zhàn yòng)太多空間，方便攜帶。	▶ 根據對方要求作出推介，並解釋原因。
江楓	確實是個不錯的建議，那就訂購您推薦(tuī jiàn)的這款吧！對了，我們買這麼多，可以給個優惠價嗎？	
陳怡心	當然沒問題，您現在訂購 100 個保温瓶，可享八折優惠和免費送貨，一共是兩萬塊，每個便宜了 50 塊呢！	▶ 提供優惠吸引訂購
江楓	好的，我考慮一下，麻煩你稍後把報價單和產品資料電郵給我。	
陳怡心	沒問題，我會儘快(jǐn kuài)將報價單和產品資料電郵給您，很高興為您服務。謝謝。	▶ 禮貌作結
江楓	再見。	

2.4 檢測站

為了突顯產品的優點，除了說出基本資料外，還需要進一步發揮，將產品能為顧客帶來的好處，具體表達出來。從 2.1 的資料中，可以看到兩個品牌的保溫瓶各有特點。請參考課文的示範，然後說說每個產品特點能為客戶帶來的好處。

產品規格及特點

	駱心牌保溫瓶	創科牌保溫瓶
材質 答	內膽採用玻璃材質， （優點）保存茶、牛奶和中藥時不會釋放出有害金屬物質，用途廣泛，安全可靠。	採用不銹鋼材質， （優點）__________
容量 答	容量達 450 毫升， （優點）__________	容量 400 毫升， （優點）小巧，方便攜帶。
顏色 答	有紅、橙、黃、綠、青、藍、紫、粉紅八種顏色選擇， （優點）__________	有金、銀、古銅、紅、白五種顏色選擇， （優點）__________
造型 答	重現 30 年代的設計風格， （優點）__________	可在外殼印上客人提供的圖片， （優點）__________

知識加油站

粵普用詞的差異，其中一種情況出現在構詞時所取的用字不同，例如「溫」和「暖」，兩字意思相同，在構成另一詞時，粵語和普通話各取不同的用字，普通話用「溫」構成「保溫」，粵語則用「暖」構成「保暖」。

3 延伸與拓展

3.1 陳述句式

為了把產品的特點表達得更清晰，可以採用不同的說明方法。如要突顯產品的優點，就需要加入適當的形容詞。請聆聽以下例句並留意詞彙的運用，圈出句中能突顯產品優點的形容詞。

（標示處為教師參考答案）

分類說明

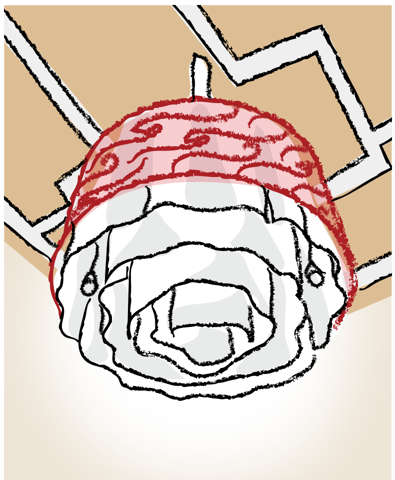
1. 我從外形(wài xíng)、材質(cái zhì)和顏色(yán sè)幾方面向您介紹(jiè shào)一下吧！
2. 這個商場的設計分為室內(shì nèi)和室外(shì wài)兩部分。

數字說明

3. 這個燜燒杯(mènshāo bēi)高18厘米，小巧輕便(xiǎo qiǎoqīngbiàn)，容易攜帶。
4. 雪人娃娃高50厘米，重500克，大小適中。無論是作為家居擺設，還是給小朋友當玩具，都非常合適。

描述說明

5. 舞台上鋪了紫色地毯，四周用銀色絲絨(sī róng)布圍邊，營造出神秘(shén mì)、高貴(gāo guì)而浪漫(làngmàn)的氣氛。
6. 燈罩(zhào)採用圓筒型鏤(lòu)空設計，鏤空部分雕刻着傳統雲紋圖案，呈現出復古(fù gǔ)的典雅(diǎn yǎ)氣質。



比喻說明

7. 吊燈內部由波浪形磨砂玻璃(mó shā bō li)組成，看上去像一朵倒掛的白色玫瑰花，花瓣(huā bàn)中還點綴(diǎnzhuì)着九個白色磨砂燈泡，營造出柔和(róu hé)、浪漫(làngmàn)的感覺。
8. 茶包採用立體三角形的禮盒包裝，像一座小小的金字塔，造型新穎(xīn yǐng)。

3.2 檢測站

情景：臨近聖誕，歷新玩具製作公司將推出新產品——雪人娃娃，你是公司銷售部主任沈木希，現致電客戶介紹該產品。

xuěrén wá wa
雪人娃娃



材質	羊毛（帽子、身體、手腳），進口蘇(sū)格(gé)蘭(lán)呢(ní)子（圍巾、褲子）
填充物	珍珠棉（特點：防潮防蛀(zhù)、柔(róu)軟(ruǎn)耐用）
高度	50 cm
重量	500g

你用了以下哪幾種說明方法介紹產品？請在使用過的說明方法旁邊打 ✓。

描述說明 ☐	分類說明 ☐	比喻說明 ☐	數字說明 ☐

4 對話練習

請兩人一組，扮演不同角色，完成對話練習（角色乙先開始說話）。

角色甲

曾文嘉

海山科技有限公司採購員，負責產品採購事宜。

背景資料：

海山科技有限公司專責網上平台及軟件開發，最近該公司打算購置一批無線鼠標。

你的任務

請根據資料卡內容，前往長基電腦公司，查詢產品資料。

對話內容提示

- 表明身份及來訪目的
- 說明具體要求，請對方提供產品資料
- 請對方比較產品資料，以作進一步了解。
- 請對方推介一款合適的產品
- 就對方的提問作出適當的回應

訂購的產品

基本資料：

類別：無線鼠標

數量：30 個

預算：HK$300/ 個

要求：

- 使用方便
- 免費送貨

海 山 科 技 有 限 公 司

地址：西田區貝嶺里 2 號
寶心工業中心 17 樓 05 室

電話：03148 5903

傳真：03148 5904

電郵：haishan@email.com

角色乙

區天倫

長基電腦公司營業員，負責回覆客戶的查詢。

背景資料：

長基電腦公司成立於 2002 年，以售賣各類電腦產品為主。

你的任務

請根據客戶的要求提供、比較相關資料，並推介一個最合適的產品。

對話內容提示

- 接待客人及自我介紹。
- 了解對方的來訪目的
- 按對方的要求提供合適的產品資料
- 為對方比較不同產品資料，以便對方進一步了解。
- 根據對方要求，推介一款合適的產品
- 就對方的查詢作出適當的回應或提問



產品資料

型號		M750 	M185 
規格	連接方式	藍牙裝置	USB 接收器
	無線技術	藍牙	無線技術（2.4 GHz 頻段）
	電池	▶ 可充電鋰電池 ▶ 充電 3 分鐘能使用一整天 ▶ 在電量充滿的狀態下可連續使用 70 天	▶ 2 節 3 號（AA）電池 ▶ 電池壽命長達 18 個月
	讀取方式	▶ 鐳射 ▶ 不管是在光滑的表面還是稍有不平的地方都能夠準確感應	紅光 LED
	操作距離	10 米	10 米
顏色		灰色	黑色 / 藍色 / 紅色
體積		100 x 61 x 34 mm	102 x 58 x 38 mm
重量		107 克（包括鋰電池）	75 克（包括電池）
價格		HK$258	HK$148
優惠		訂購滿 20 個，可享九折優惠及免費送貨服務。	

5 粵普對譯

以下幾組詞語是粵普各取不同用字來構詞的例子，請在適當的空格內填入答案。

詞語	粵語	普通話
1. 溫暖	______水壺	保______瓶
2. 派發	______考試卷	______考試卷
3. 光亮	好______	很______
4. 計算	______一______	______一______
5. 霸佔	______位	______座兒
6. 憎恨	我______死你	我______死你
7. 虧蝕	______本	______本
8. 沙啞	你把聲______咗	你嗓子______了
9. 進入	______嚟	______來
10. 冰雪	______櫃	______箱



第三課 設施比較

學習成果

完成本課後，你可以：

1　掌握比較的策略

- 根據資料整合內容，表達時結構清晰、重點突出
- 善用相關詞彙，加強比較的效果

2　對話時語音準確，語句連貫，內容成段

01 語言功能：比較

比較，是將兩種或以上的事物進行對照，從而找出異同的方法。比較的作用在於突顯事物的某種特點。日常生活中，比較可以幫助人們擇優汰劣；工作中，善用比較，有助於為客戶找出最合適的產品或服務，也能令推介更有説服力。

比較的策略

建立結構

- 篩選資料、整合內容，根據事物特點分門別類。
- 先同後異，逐一比較。
- 基於比較的結果，進一步説明產品或服務的優勝之處。

語言應用

- 加入標示語，例如：首先、接着、最後等，強化比較的結構。
- 使用比較關鍵詞：
  - 相同點：都、和……一樣。
  - 不同點：最、比、較、更、是……的一半 / 一倍、相比之下……更、相較於……更。
- 根據比較的結果，加入適當的形容詞，進一步突出產品或服務的優勝之處。

說話練習

運用比較的策略，說出以下兩張辦公桌的異同。

1



2



參考詞語

ěr jī 耳 機	xiǎn shì qì 顯 示 器	pén zāi 盆 栽	bǎi she 擺 設	shǔ biāo 鼠 標

答

2 對話示範

請閱讀對話的背景資料，並在薈萃酒店場地資料表中 圈出 可突顯場地優點的信息。

2.1 背景資料

香港管理學會將於下個月舉行週年會議，秘書董浩輝前往薈萃酒店，查詢場地安排事宜。

角色甲



董浩輝

香港管理學會秘書

任務

前往薈萃酒店，查詢場地資料

會議安排：

- 日期：下個月 13 日
- 時間：9:00　17:00
- 參加人數：120
- 形式：報告及分組活動

角色乙



李曉晴

薈萃酒店宴會部銷售主任

任務

為客人比較場地異同，並推介最合適的場地。

薈萃酒店場地資料

		牡丹廳	月桂廳	玫瑰廳
場地預覽				
面積		250 平方米	300 平方米	500 平方米
容納人數		150 人	200 人	400 人
價格	半天	HK$10,000	HK$15,000	HK$30,000
	全天	HK$15,000	HK$25,000	HK$50,000
場地佈置		• 無柱式設計 • 前置式固定舞台（約 20 平方米） • 活動座椅、帶寫字板 • 附活動屏風，可將場地分隔成四個活動區	• 無柱式設計 • 前置式可升降舞台（約 37 平方米） • 階梯式觀眾席，固定座椅、帶寫字板 • 附帶四個會議室	• 無柱式設計 • 可根據會議需要搭建舞台 • 活動座椅、可帶寫字板 • 附帶四個會議室及兩個貴賓休息室
會議設備		• 高速無線網絡 • 音響及錄音系統 • 電腦一台 • 電動幕布兩塊 • LCD 投影機兩台 • 無線麥克風兩支	• 高速無線網絡 • 音響及錄音系統 • 電腦一台 • 電動幕布四塊 • LCD 投影機四台 • 無線麥克風四支	• 高速無線網絡 • 音響及錄音系統 • 電腦兩台 • 電動屏幕八塊 • LCD 投影機八台 • 無線麥克風八支

2.2 詞語

shì hé 適合	xiān jìn 先進	gé yīn xiào guǒ 隔音效果	wú xiàn wǎng luò 無線網絡
jiàn gé 間隔	yōu zhì 優質	yǒu xiào lǜ 有效率	yīn xiǎng xì tǒng 音響系統
róng nà 容納	qīng xī 清晰	kuān chǎng shū shì 寬敞舒適	yì yīng jù quán 一應俱全
lǐ xiǎng 理想	shùn chàng 順暢	qí quán 齊全	qì pài tǐ miàn 氣派體面

2.3 對話

角色	對話內容	對話策略
董浩輝	你好，我是香港管理學會的秘書，我姓董。我們打算租(zū)用你們酒店的會(huì)議(yì)廳(tīng)舉行週(zhōu)年(nián)會議，今天過來想了解一下場地情況。這是我的名(míng)片(piàn)。請問您怎麼稱(chēng)呼(hū)？	▶ 打招呼 ▶ 自我介紹
李曉晴	您好，董先生，我姓李，是薈(huì)萃(cuì)酒店宴(yàn)會(huì)部職員，初次見面，請多多指教。這是我的名片。	
董浩輝	幸會幸會，李小姐，請多多關(guān)照(zhào)！	
李曉晴	哪裏哪裏，董先生，請問你們的會議在甚麼時候舉行？有多少人參加？	▶ 了解基本要求
董浩輝	我們打算下個月 13 號上午 9 點到下午 5 點舉行週年會議，人數大約是 120 人，活動包括週年報告和分組活動。你們有合適的場地嗎？	▶ 提出要求簡潔直接
李曉晴	有的，董先生。下個月 13 號，我們有兩個會議廳符(fú)合(hé)您的要求。面(miàn)積(jī)較大的是月(yuè)桂(guì)廳(tīng)，可容納 200 人。牡(mǔ)丹(dan)廳(tīng)的面(miàn)積(jī)略小，可容納 150 人。它們都配備了完善的會議設施，包括高速無線網(wǎng)絡(luò)和優質的音響系統、電腦、投影機等，是舉辦會議的理想場地。現在讓我為您介紹一下兩個場地吧。	**比較策略：** ▶ 建立結構 ▶ 整合內容，分門別類 ▶ 先同後異
董浩輝	好的。	
李曉晴	首先，在佈(bù)置(zhì)方面，兩個場地都採用無(wú)柱(zhù)式(shì)設計，給人更寬敞的感覺。其中，月桂廳比牡丹廳多了四個會議室，方便分組活動；牡丹廳雖沒有會議室，但有活動屏風，可以根(gēn)據(jù)需要將場地間隔成四個活動區，非常靈活。 其次，在舞台方面，牡丹廳的舞台面積較小，約 20 平方米；月桂廳的舞台面積比它大將近一倍，有 37 平方米，更氣派體面。	**比較策略：** ▶ 進一步說明比較對象的優勝之處 ▶ 篩選資料

角色	對話內容	對話策略
	另外，座椅方面，兩個廳的座椅都帶有寫字板，方便開會時做記錄，不同之處在於，牡丹廳的座椅比較靈活，可以根據需要擺放；月桂廳則是階梯式觀眾席（jiē tī shì guānzhòng xí），座椅是固定的，但能為與會（yù huì）人士提供更清晰的視野。 最後，兩個場地的會議設備都一應俱全，不過，月桂廳的電動幕布、投影機和麥克風數量比牡丹廳多一倍，各有四個，更方便與會人士觀看投影內容及發言。	▶ 加入詞彙 - 標示語 - 比較關鍵詞 - 形容詞
董浩輝	請問兩個場地怎樣收費？	
李曉晴	牡丹廳全天收費一萬五千塊；相比之下，月桂廳的租金略貴，全天兩萬五千塊。	▶ 根據需要，篩選資料
董浩輝	你覺得哪一個比較適合我們？	
李曉晴	董先生，根據您的要求，我認為月桂廳比較適合您。首先，月桂廳面積更大，可以為您提供更寬敞舒適的開會空間，雖然價錢稍貴一點，但設施更齊全。另外，它本身已經配備會議室，方便您分組，而且隔音效果比牡丹廳更好，隱私（yǐn sī）度更高。	▶ 根據對方要求推介 ▶ 詳述推介理由 ▶ 善用標示語
董浩輝	你的建議不錯，我回去再考慮一下。	
李曉晴	好的，董先生，謝謝您。這是報價單和場地的資料，請您過目。	▶ 覆述預訂資料，確保資料正確
董浩輝	謝謝李小姐了，今天打擾了！如果有甚麼問題，我再跟您聯絡吧！	
李曉晴	不客氣，董先生，歡迎隨時聯絡我，再見！	▶ 禮貌作結
董浩輝	請留步，再見！	

知識加油站

普通話中有不少詞語與粵語詞用字相同、詞義相同，但詞序相反。如果把粵語詞當作是 AB 式，那麼普通話詞語則是 BA 式，課文中出現的「隱私」就是一例，其他例子還有「錄取」/「取錄」、「客人」/「人客」等。

2.4 檢測站

以上對話中，李曉晴用了比較的方法突出場地特點。請根據她的說話內容，完成下列表格。

		牡丹廳	月桂廳
相同點 答		1. 配備了完善的會議設備，包括高速無線網絡和優質的音響系統、電腦、投影機等。 2. 都是舉辦會議的 ______________ 。	
容納人數 答		面積 ________ ，容納人數 ________ ，最多 150 人。	面積 ________ ，容納人數 ________ ，達 200 人。 優勢： ________________________ 。
佈置	同 答	都採用 __________ 設計，優勢： ____________________ 。	
	異 答	附活動屏風， 優勢： ____ 。	附四個小會議室， 優勢： ____ 。

		牡丹廳	月桂廳
舞台	異	面積 ________ 。	面積比牡丹廳 ________________ ， 優勢：________________ 。
座椅	同	都帶 __________ ，優勢：________________ 。	
	異	座椅可移動， 優勢：____________________ ____________________ 。	階梯式觀眾席，座椅不可移動， 優勢：____________________ ____________________ 。
會議設備	同	會議設備都 ____________ 。	
	異	兩個電動幕布及無線麥克風， 設備數量 __________ 。	四個電動幕布及無線麥克風， 設備數量 ________ ， 優勢：____________________ ____________________ 。
收費		較 ________ ，HK$15,000/ 全天。	較 ________ ，HK$25,000/ 全天。

3 延伸與拓展

3.1 比較句式

為了強化比較效果，除了需要使用比較關鍵詞外，還需要加入適當形容詞，進一步突顯產品或服務的優勝之處。請聆聽例句，圈出句中使用的比較關鍵詞，並留意例句如何突顯產品或服務的優勝之處。

例句

1. 這兩款手機在拍照效果方面大致相同（dà zhì xiāng tóng）/不相上下（bù xiāng shàng xià）/不分伯仲（bù fēn bó zhòng）/旗鼓相當（qí gǔ xiāng dāng），堪（kān）比**專業的數碼相機**。

2. 舞台方面，牡丹廳的舞台面積（miàn jī）較小，約20平方米；月桂廳的舞台面積比它大將近一倍，有37平方米，更**氣派體面**（qì pài tǐ mian）。

3. 兩款茶葉禮盒的尺寸（chǐ cun）差不多，茶粉禮盒約有拳頭大小，茶包禮盒比它稍（shāo）大一點，**送給客戶的話會比較體面（tǐ mian）一些**。

4. 這三款綠茶都選用上等茶葉製（zhì）成，通過相關機構的檢測（jiǎn cè），並獲得認證（rèn zhèng），**是健康、綠色之選，非常適合作禮物**。

5. 茶粉只能用熱水沖泡，質地細膩（zhì dì xì nì），入水即溶（róng），沖泡時間較短；相較於茶粉，茶包的沖泡方式更**靈活**，冷泡熱泡皆可，而且採用小包裝立體設計，**方便攜（xié）帶，適合忙碌的上班族和出差在外的人士使用**。

6. 設備（shè bèi）方面，兩個會議場地的影音設備（yǐng yīn shè bèi）都一應俱全（yì yīng jù quán），包括電腦、電動幕布、高清投影機、優質（yōu zhì）的音響及錄音系統等；不同之處主要在於設備的數量，牡丹廳有兩個幕布和投影機，而月桂廳的設備數量是它的一倍，幕布和投影機各有四個，**方便與會人士觀看投影內容**。

3.2 檢測站

請根據以下資料，兩人一組進行對話，完成後可互換角色重複練習。（角色乙先開始展開對話）

角色甲

黃明

奧(ào)特(tè)設計公司行政助理，負責活動統籌。

背景資料：

奧特設計公司計劃為員工及其家屬舉辦一個名為「夜釣墨魚逍遙遊」的活動。

你的任務

請根據資料卡內容，前往海怡遊艇及娛樂公司，查詢租用遊艇的事宜。

奧特
設計公司

夜釣墨魚逍遙遊

活動相關資料：

活動日期：下個月 15 日（星期六）
活動時間：下午 6 點至晚上 10 點（共 4 小時）
集合地點：西貢碼頭
參加人數：約 50 人（成人 35 人，小童 15 人）
要求　　：卡拉 OK 設備
　　　　　提供烹調墨魚的設備或服務
　　　　　提供小吃及飲料

角色乙

張庭

海怡遊艇及娛樂公司營業員，為客戶提供各種海上娛樂的資訊。

背景資料：

海怡遊艇及娛樂公司成立於 1995 年，為客戶提供各種海上娛樂及觀光服務，其中以遊艇租用服務最受客戶歡迎。

你的任務

請根據客戶的要求提供資料，並作出比較，然後推介最合適的服務。

遊艇租用服務

		80 座高速豪華遊艇 	60 座豪華遊艇 	70 座豪華遊艇 
上下船地點		上船地點：西貢碼頭 下船地點：西貢碼頭	上船地點：西貢碼頭 下船地點：尖沙咀碼頭	上船地點：尖沙咀碼頭 下船地點：尖沙咀碼頭
收費	非繁忙時段 *	HK$1,000 / 小時	HK$1,000 / 小時 送十萬元平安保險 (75 歲或以下)	HK$2,000 / 小時
	繁忙時段 *	HK$2,000 / 小時		
設備及服務	釣墨魚	釣具、大光燈、驅蚊燈、專人指導	釣具及大光燈	釣具、大光燈、驅蚊燈、專人指導
	娛樂設施	卡拉 OK 、四支無線麥克風、中央廣播系統及迷你電影院	卡拉 OK 及四支無線麥克風	卡拉 OK 、四支無線麥克風、兒童波波池
	煮食	有駐船廚師，免費代客烹調墨魚	提供鍋、爐及餐具	有駐船廚師，免費代客烹調墨魚
餐飲		• 小吃：魚丸、燒賣、香腸等小吃八款 • 飲料：各式汽水 • 費用全免	• 食物：各式三明治、豬排、牛排、肉丸、炒飯炒麵等 • 飲料：各式汽水及果汁 • 每位收費：$50	• 小吃：魚丸、燒賣、香腸等小吃八款 • 飲料：各式汽水 • 費用全免

* 備註：週一至週五早上 9:00 – 下午 5:00 屬非繁忙時段，其餘時段均屬繁忙時段。
注意事項：需提前 15 分鐘於指定碼頭集合，準時出發，逾時不候。

4 對話練習

請兩人一組，扮演不同角色，完成對話練習（角色乙先開始說話）。

角色甲

鍾忻（xīn）

漢新玩具公司市場部主任，負責安排發佈會。

背景資料：

漢新玩具公司準備租用會議廳舉行發佈會，向客戶介紹最新設計的各款玩具模型。

你的任務

請根據資料卡內容，前往萬達項目策劃公司，查詢場地的資料及配套設備。

對話內容提示

- 表明身份及來訪目的
- 說明具體要求，請對方提供場地資料
- 請對方就場地進行比較
- 請對方推介一個合適的場地
- 就對方的提問作出適當的回應

產品發佈會

基本資料：

日期：12 月 5 日

時間：下午 2 點至 6 點

人數：50 人

場地要求：

- 匯報設備完善
- 可以清晰展示產品細節
- 提供茶點

漢　新　玩　具　公　司

地址：香港九龍長沙道 150 號
電話：02356 8740
傳真：02356 8742
電郵：hanxin@amail.com

角色乙

任方東

萬達項目策劃公司活動統籌，負責根據客戶要求提供相關服務。

背景資料：

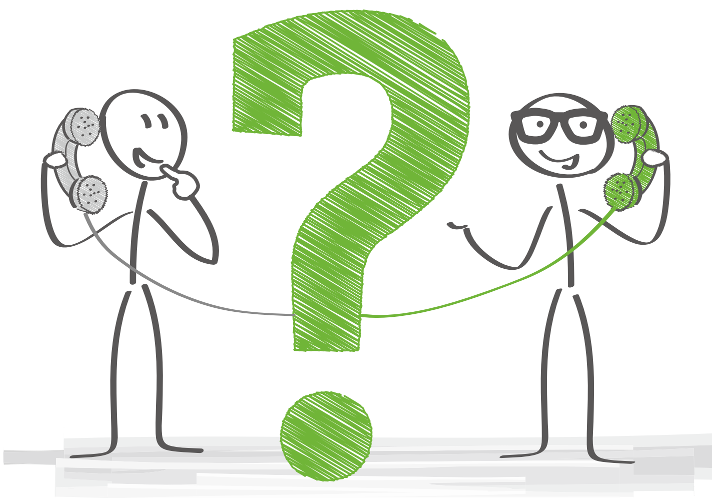
萬達是一家活動策劃公司，為客戶籌辦活動，並提供場地租用服務。

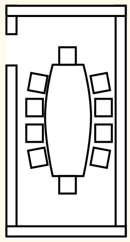
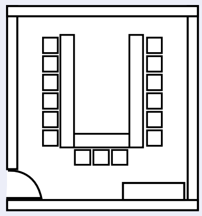
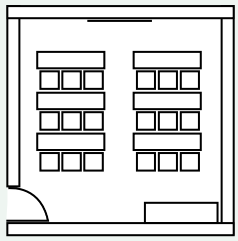
你的任務

請根據客戶的要求提供、比較場地資料，並作出推介。

對話內容提示

- 接待客人及自我介紹
- 了解對方的來訪目的
- 按對方的要求提供合適的場地資料
- 對場地進行比較
- 根據對方要求，推介一個合適的場地
- 就對方的查詢作出適當的回應或提問



會議廳	長桌型會議廳	馬蹄型（U 型）會議廳	教室型會議廳
平面圖			
地點	旺角地鐵站 步行五分鐘	中環地鐵站 步行五分鐘	銅鑼灣地鐵站 步行五分鐘
面積	90 平方米	100 平方米	100 平方米
容納人數	40 人	50 人	60 人
會議設備	• 桌上型會議麥克風 • 擴音器 • 筆記本電腦 • 高清投影機 • 三腳架移動式投影幕布 • 會議電話	• 桌上型會議麥克風 • 擴音器 • 筆記本電腦 • 投影機 • 投影幕布 • 實物投影機 • 智能觸控電子白板	• 桌上型會議麥克風及無線麥克風 • 環迴立體聲設備 • 筆記本電腦 • 高清投影機 • 高畫質投影幕布 • 白板
其他配套	• 文具 • 茶水	• 文具 • 茶點	• 文具 • 茶點
價錢	HK$600/ 小時	HK$900/ 小時	HK$1,000/ 小時
備註	提前兩個月預訂，並預付 10% 的訂金，可享九折優惠		

5 粵普對譯

以下是粵普詞語中詞義相同，但詞序相反的例子，請判斷以下詞語是粵語詞還是普通話詞，並在適當位置填上 ✓ 。

	示例	粵語	普通話
答	1. 怪責		
答	2. 氣力		
答	3. 鞦韆		
答	4. 搭配		
答	5. 銜頭		
答	6. 要緊		
答	7. 人客		
答	8. 素質		
答	9. 宵夜		
答	10. 私隱		



第四課 商務推介

學習成果

完成本課後，你可以：

1 掌握推介的策略

- 掌握推介的原則及步驟，有條理地組織內容
- 清晰而具體地說明推介原因
- 結合陳述和比較的策略，表述清晰，優勢突顯，推介有說服力

2. 對話時語音準確，語句連貫，內容成段

1 語言功能：推介

推介就是推薦及介紹，根據對方的情況或要求，介紹好的、合適的事物，並提出合理解釋，希望對方接受。推介是工作中常用的語言功能，面對同事，如何説服對方採納自己的建議；面對客戶，如何説服對方購買自己公司的產品，均需要使用推介來達到目的。

推介的策略

掌握原則

- 從對方明確的要求出發
- 主動從對方的需求出發

設定步驟

- 根據對方的需要，確定推介的目標產品；
- 調校推介的角度，篩選和組織資料；
- 通過陳述和比較的方法，突顯目標產品的優點；
- 總結目標產品的優點，作出推介。

語言應用

- 使用推介關鍵詞，清晰而具體地説明推介理由。

聆聽練習：推介的原則及應用

要推介合適的產品，首要原則是站在對方的角度思考，選取適當的角度，篩選資料，展示產品的優勢。請閱讀以下推介的原則，然後聆聽銷售員如何根據客戶的需要推介不同的產品，並將答案寫在橫線上。

布沙發	皮沙發	藤沙發
		

原則 1：從對方明確的要求出發

- 根據對方明確的要求，調校推介的角度，突顯產品的優點。

錄音 1

客戶 ▶ 我希望選購一張比較耐用的沙發。

銷售員 ▶ 我推薦您購買藤沙發。因為藤 __________ 、韌性很強，而且有彈性，不怕 ______ ，所以用它來編織的藤沙發非常結實耐用。

客戶 ▶ 我希望選購一張比較環保的沙發。

銷售員 ▶ 我推薦您購買藤沙發，因為它採用天然藤料製成。藤生長 ______ ，容易取得，而且可 ______ ，不會對環境造成 ______ 。

原則 2：主動從對方的需求出發

▶ 顧客有時沒有提出明確要求，那我們就必須站在使用者的立場去考慮他們的需求。根據產品的功效，調校推介的角度，突顯產品的優點。

錄音 2

客戶 ▶ 我想買一張沙發，放在老人院用，你有甚麼推介？

銷售員 答 ▶ 我建議您購買藤沙發，因為它既透氣又有彈性。對於老人家而言，____沙發不但會增加腰背肌肉的 ______ ，而且坐下之後站起來也比較困難，所以比較 ____ 又有______ 的藤沙發最適合老人家。

客戶 ▶ 我們兒童社區中心打算買一張沙發，請問你有甚麼推介？

銷售員 答 ▶ 我推介您購買藤沙發。小朋友比較容易 ______ 沙發，藤沙發可以直接用水擦拭，方便打理。另外藤沙發較 ____ ，容易移動，方便您清理沙發底，就算小朋友的東西掉在沙發下面，也比較好撿。

客戶 ▶ 我的民宿下個月開張，想買一張沙發，有甚麼推介嗎？

銷售員 答 ▶ 那要看看您的民宿是甚麼風格。如果想要看起來比較 ______ ，我推介您購買皮沙發，因為皮革一向給人比較 ______ 的感覺；如果想要多些變化，我會推介您購買布沙發，因為它有多款沙發套可供選擇，可以經常替換，營造不同的風格之餘也方便清洗；如果想要表現文藝風格，那藤沙發就是您的不二之選了，因為它是人手編製，充滿了藝術氣息和人文味道，而且採用天然的材料，給人一種 ____________ 的感覺。

知人善賣

生客買的是禮貌；慢客買的是耐心；時髦客買的是新穎；
熟客買的是熱情；有錢買的是尊貴；挑剔客買的是細節；
急客買的是效率；沒錢買的是實惠；猶疑客買的是保障。

（資料來自網絡）

2 對話示範

請閱讀對話的背景資料，並在產品資料中 圈出 可突顯產品優點的訊息。

2.1 背景資料

為了讓院友有一個舒適健康的環境，博愛護老院打算為院舍添置十台抽濕機。

角色甲



林曉東

博愛護老院主任

任務

前往大發電器公司，查詢產品資料。

要求：

- 抽濕量不少於 16 公升 / 日
- 有效除臭
- 效能高，能符合護老院的院友及員工的需要

角色乙



方圓

大發電器公司營業員

任務

回應客戶的查詢，提供相關資料並推介合適的產品。

產品資料

產品品牌	凱麗	樂田	愛家
參考圖片			
產地	馬來西亞	日本	中國
盛水器容量	4 公升	6 公升	5 公升
抽濕量	15 公升 / 日	22 公升 / 日	17 公升 / 日
配滾輪	✓	✗	✓
操作模式	▶ 三種（抽濕、空氣淨化、乾衣）	▶ 三種（抽濕、空氣淨化、乾衣）	▶ 四種（抽濕、空氣淨化、乾衣、乾鞋）
一般功能	▶ 自動偵測濕度 ▶ 水滿自動停止 ▶ 定時關機功能 ▶ 有效消除臭味 ▶ 二級能源標籤 ▶ 普通過濾功能	▶ 自動偵測濕度 ▶ 水滿自動停止 ▶ 定時關機功能 ▶ 除臭功效顯著 ▶ 一級能源標籤（最高） ▶ 全面過濾功能（阻隔花粉、灰塵）	▶ 自動偵測濕度 ▶ 水滿自動停止 ▶ 定時關機功能 ▶ 有效消除臭味 ▶ 一級能源標籤（最高） ▶ 普通過濾功能 ▶ 設 Y 型管，特別適合乾鞋
價格	HK$ 2,880	HK $ 5,980	HK$ 3,100

注意事項：1. 訂購 10 台或以上，可享九折優惠及免費送貨服務。
2. 保修年期： 2 年。

2.2 詞語

zhí yuán 職 員	fàn wéi 範 圍	bǎo hù 保 護	hù lǎo yuàn 護 老 院
kōng jiān 空 間	huī chén 灰 塵	huā fěn 花 粉	shū shì jiàn kāng 舒 適 健 康
chú chòu 除 臭	shěng diàn 省 電	guò lǜ 過 濾	xiào guǒ xiǎn zhù 效 果 顯 著
jié shěng 節 省	zhēn cè 偵 測	zǔ gé 阻 隔	ān quán fāng biàn 安 全 方 便
quán miàn 全 面	jù bèi 具 備	chōu shī jī 抽 濕 機	néng yuán biāo qiān 能 源 標 籤

知識加油站

普通話中有不少多音字，讀音不同意思便不相同。例如「倒車」，可讀成 dǎo 車，就有「換交通工具」的意思；也可以讀成 dào 車，就是車「向後退」的意思。粵語中也有相同的情況。但有些普通話的多音字在粵語的讀音是沒有分別的，就要特別留意，例如：「秘(bì)魯 / 秘(mì)方」、「喝(hē)茶 / 喝(hè)問」、「貝殼(ké) / 金蟬脱殼(qiào)」等。

2.3 對話

角色	對話內容	對話策略
林曉東	您好！我是博愛護老院的主任，我姓林，這是我的名片。我今天來貴公司，想查詢一下抽濕機的資料。	▶ 打招呼 ▶ 自我介紹
方圓	林先生，謝謝您對我們公司的產品感興趣。我姓方，這是我的名片。我們公司代理不同規格的抽濕機。請問您對產品有甚麼具體要求？要多少台？	▶ 禮貌回應 ▶ 詢問要求
林曉東	我們希望抽濕量每天不少於 16 公升，能有效除臭。而且效能高，符合護老院的院友及員工的需要。數量方面，打算訂十台。	▶ 提出要求簡潔直接
方圓	好的，沒問題。我們公司有兩款抽濕機符合您的要求，分別是樂田牌和愛家牌，讓我來向您介紹一下吧！	▶ 選出符合對方需要的產品
林曉東	好吧！	
方圓	首先，這兩個品牌的抽濕機都具備您剛剛提到的除臭功能，可以有效去除院舍內的各種氣(qì)味兒(wèir)，讓院友有一個清新舒適的環境。同時，兩款抽濕機都具備自動偵測的功能，水滿自動停止，也可設定關機時間，使用更安全方便。在節能方面，兩款抽濕機都獲最高的一級能源標籤，省電效果顯著。	▶ 先比較相同之處 ▶ 針對要求略加說明
林曉東	這兩款都不錯，那他們有甚麼分別嗎？	▶ 引導對方進行比較
方圓	兩款抽濕機在抽濕量和功能方面都有些不同。 首先，在抽濕量方面，樂田比愛家的抽濕量更大，每天可以抽 22 公升，較愛家的 17 公升，多了 5 公升，更適合在空間大的地方使用。 同時，樂田的盛水量也比愛家大 1 公升，可以減少倒水的次數。	**推介策略：** ▶ 根據對方需要，確定推介的目標 ▶ 通過比較，突顯目標產品的優點，為推介打好基礎
	而在功能方面，愛家比樂田多了乾鞋功能，但樂田的過(guò)濾(lǜ)功能更全面，可有效阻隔花粉和灰塵，對於氣管容易敏感的人來說，可以減低患呼吸道疾病的風險。	▶ 主動從對方的需要出發
林曉東	那你覺得哪個比較適合在護老院使用呢？	▶ 引導對方作出推介

角色	對話內容	對話策略
方圓	如果在護老院使用的話，我會建議您訂購樂田牌，它的抽濕量比較大，特別適合人多空間大的護老院使用。加上盛水器容量大，可免去職員經常倒（dào）水的麻煩。此外，它有全面的過濾功能，在抽濕的同時可以過濾空氣，可保持空氣的清新，對老人家的健康有莫大的好處。	**推介策略：** ▶ 總結目標產品的優點，作出推介 ▶ 清晰而具體地說明推介理由
林曉東	我們先考慮一下吧！	
方圓	希望您儘快決定吧！因為公司正進行推廣優惠，惠顧十台可享九折優惠和免費送貨，還有兩年保修呢！	▶ 主動提供優惠，吸引對方訂購
林曉東	可以給我一份報價單和產品目錄嗎？	
方圓	沒問題，這是您的報價單和產品目錄。如果有甚麼進一步的查詢，歡迎隨時聯絡我。再見。	▶ 禮貌作結
林曉東	再見。	

2.4 檢測站

請運用 2.1 的資料完成下表，說出推介「愛家牌」抽濕機的原因。

任務	推介「愛家牌」抽濕機	**要求**	▶ 抽濕量不少於 16 公升 / 日 ▶ 能有效除臭 ▶ 省電、效能高
場所	護老院		
對象	老人家及護老院職員		

答 **原因：**＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

3 延伸與拓展

3.1 詞彙和句式應用

要做到有效推介，首先要從對方的角度出發，此外，還必須掌握推介的常用詞彙和句式，清晰而具體地説明推介原因。聆聽例句，圈出句中使用的推介關鍵詞，並留意如何加強推介的針對性。

1. 我建議(jiàn yì)您購買布沙發，**因為診(zhěn)所(suǒ)的沙發一般是給病人坐**，比較容易積聚病菌(bìng jūn)，買布沙發的話可以多配幾套(tào)沙發套，定期替換(tì huàn)、清洗消毒(xiāo dú)。

2. **如果您(rú guǒ nín)想買一張四季都適用的沙發**，我推薦(tuī jiàn)您購買藤沙發，藤沙發冬暖夏涼(dōngnuǎn xià liáng)，四季都合適。它用藤編製(biān zhì)而成，透氣清爽(tòu qì qīng shuǎng)，夏天坐上去比皮沙發涼快，就算出汗也不會粘(zhān)着皮膚，讓人感到不舒服。冬天如果您覺得冷，還可以在藤沙發上加坐墊(zuò diàn)。

3. **因為您打算把沙發放在會客室**，所以高貴大氣的皮沙發更適合(gèng shì hé)。另外，皮沙發柔軟舒適(róu ruǎn shū shì)，就算長時間坐着談生意也比較舒服。

4. 這款空氣淨化機底部裝有滾輪(gǔn lún)，方便移動，所以比較符合您(bǐ jiào fú hé nín)剛剛提到**希望在不同房間使用的要求**。

5. 我認為(rèn wéi)綠茶茶包更適合您。因為質量有保障(bǎo zhàng)，而且價格實惠，**適合您大量購買送給客戶**。

6. 如果您需要設備齊全一點的房間，您可以考慮商務(kǎo lǜ shāng wù)設備更完善(wán shàn)、有獨立(dú lì)會客室的豪華雙人套房。

7. 考慮到你們開會時間比較長，我建議您租用配備茶點服務的華翠會議廳，這個會議廳在開會期間提供茶水和糕點，有助舒緩(shū huǎn)長時間開會的疲勞。

3.2 檢測站

請根據以下資料，兩人一組進行對話，完成後可互換角色重複練習。（角色乙先開始展開對話）

角色甲

曾薇

美韻集團人力資源部主任，負責安排員工活動。

背景資料：

美韻集團為一家連鎖式美容中心，擁有 30 家分店，全部員工都是女性。為了鼓勵員工，每年都會安排表現傑出的員工到海外旅遊。

你的任務

請根據資料卡內容，前往易達旅行社，查詢旅行團資料。

美韻集團

海外旅遊計劃

地　點：　日本
日　期：　4 月 3 日至 4 月 7 日（五天四夜）
參加者：　美容師、美容顧問
人　數：　60 位
要　求：　體驗文化、品嚐美食；
　　　　　紓解身體疲勞；
　　　　　其中兩晚入住溫泉酒店。

角色乙

徐宣

易達旅行社旅遊顧問，負責向客戶介紹旅行團的資料。

背景資料：

易達旅行社成立於 1959 年，為顧客提供專業的行程規劃，也為公司或機構籌辦專屬的旅行團。

你的任務

請根據客戶的要求提供、比較相關資料，並推介最合適的旅行團。

旅行團

		東京購物團	京阪美食團	四國文化團
				
住宿		三晚迪士尼酒店 一晚溫泉酒店	一晚環球影城酒店 三晚溫泉酒店	四晚溫泉酒店
膳食	早	自助早餐	日式早餐	日式早餐
	午	日式料理	日式料理	日式料理
	晚	自助晚餐	懷石料理 （選材名貴的日式料理）	日式料理 （包含和牛、海鮮）
行程		• 迪士尼樂園 • 機器人餐廳秀 • 東京鐵塔 • 武士館 • 忍者村 • 一番購物街 • 原宿購物街	• 環球影城 • 大阪水族館 • 黑門市場美食街 • 錦市場美食街 • 學習烹調日式料理 • 金閣寺（世界文化遺產） • 心齋橋商店街 • 參觀夜間動物園	• 淡路農場動物園 • 淡路摩天輪 • 丸龜美食街 • 金刀比羅宮（日本人必去的古老神社） • 學習阿波舞（傳統祭典舞蹈） • 出海觀海豚（與海豚互動）
精選活動		按摩 日式美髮	日式美甲 日式美容 穿着日式和服漫步清水寺 （世界文化遺產）	日式美甲 日式美髮 按摩 穿着日式和服漫步栗林公園 （具有四百年歷史的日式庭院）
團體優惠價		HK$7,500/ 人	HK$9,500/ 人	HK$8,500/ 人

注意事項：提前三個月預訂及繳付 20% 訂金，可獲九折優惠。

4 對話練習

請兩人一組，扮演不同角色，完成對話練習（角色乙先開始說話）。

角色甲

劉響

雲系遊戲開發公司項目主任，負責籌辦員工活動。

背景資料：

雲系是一家遊戲開發公司，負責設計和製作電子遊戲，員工以年輕人為主。公司計劃於下月舉辦員工同樂日。

你的任務

請根據資料卡內容，前往怡心娛樂策劃公司，查詢活動場地及設施。

對話內容提示

- 表明身份及來訪目的
- 說明具體要求，請對方提供場地資料
- 請對方就場地進行比較
- 請對方推介一個合適的活動場地
- 就對方的提問作出適當的回應

員工同樂日

活動資料：

- 活動地點：大型室內活動中心
- 活動形式：小組
- 活動目的：
  - 提升團隊精神
  - 舒緩工作壓力
- 日期：下個月 19 日（星期三）
- 時間：下午 2 點至 6 點
- 人數：50 人

場地要求：

- 提供多元化活動
- 可靈活安排比賽
- 場地附設餐廳

雲 系 遊 戲 開 發 公 司

地址：香港九龍長沙道 250 號
電話：02356 8740
傳真：02356 8742
電郵：yunxi@amail.com

角色乙

黎華

怡心娛樂策劃公司活動策劃助理，負責向客戶介紹活動及場地資料。

背景資料：

怡心娛樂是一家娛樂策劃公司，提供場地並為客戶安排活動。

你的任務

請根據客戶的要求提供、比較相關資料，並推介一個最合適的活動場地。

對話內容提示

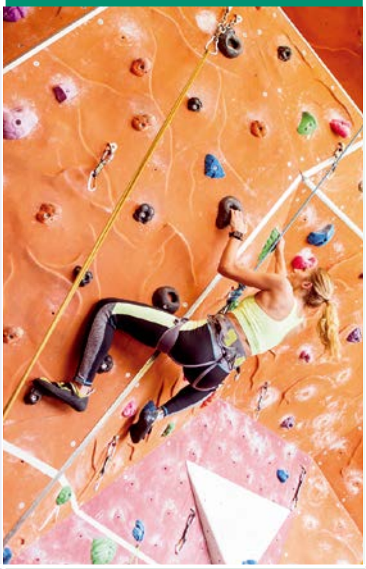
- 接待客人及自我介紹
- 了解對方的來訪目的
- 按對方的要求提供合適的場地資料
- 對場地進行比較
- 根據對方要求，推介一個合適的活動場地
- 就對方的查詢作出適當的回應或提問







大型室內活動中心

活動場地	愉景灣活動中心	大角咀活動中心	鰂魚涌活動中心
			
面積	3000 平方米	4500 平方米	3000 平方米
設施	管狀滑梯 多功能小型運動場 （籃球、足球、高爾夫球） 攀石牆 鐳射槍射擊 立體機動遊戲	智勇滑梯山 運動競技場 （籃球、足球、棒球、保齡球、體操、滑板、舞蹈） 攀石牆 賽車場 巨型彈牀區	垂直滑梯 大型攀石牆 梅花樁 球型攀爬架 透明攀爬牆 競技攀石賽道 智能投影攀石牆
配套	餐廳 派對室 儲物櫃 鞋架	餐廳 會議室 儲物櫃 鞋架	儲物櫃 鞋架
收費 半日	HK$14,000	HK$16,000	HK$12,000
收費 全日	HK$22,000	HK$24,000	HK$20,000
其他服務	▶ 專車接送 ▶ 根據客戶要求設計活動		

5 粵普對譯

粵語和普通話有一些詞語的寫法相同，但意思卻有所不同，這類詞語稱為「同形異義詞」。請寫出下列詞語在普通話中的意義。

粵語的意思	詞語	普通話的意義
插隊	打尖	________
甜湯	糖水	________
陰險；狡詐	陰濕	________
教室	班房	________
聰明	醒目	________
活該	抵死	________
可愛	得意	________



第五課 單元小結

學習成果

完成本課後，你可以：

1　掌握對話評核的要求和技巧

2　掌握對話的結構

3　熟練運用陳述、比較和推介三種語言功能

4　對話時語音準確，語句連貫，內容成段

1 成果檢查

請聆聽錄音，判斷說話人在回應查詢時能否完成任務，然後在相關項目前加上 ✔。

<table>
<tr><th>結構</th><th>任務要求</th><th>未完成</th><th>完成任務內容</th></tr>
<tr><td rowspan="2">答 開場</td><td>清楚表明身份</td><td>☐</td><td>☐ 姓名
☐ 公司名稱
☐ 公司業務介紹
☐ 職位
☐ 部門
☐ 聯絡資料</td></tr>
<tr><td>展開對話</td><td>☐</td><td>☐ 了解對方來電目的及要求</td></tr>
<tr><td rowspan="3">答 主體</td><td>介紹酒店（陳述）</td><td>☐</td><td>☐ 酒店資料
☐ 優惠</td></tr>
<tr><td>為對方比較不同酒店資料</td><td>☐</td><td>☐ 指出不同酒店的相同之處
☐ 指出不同酒店的分別</td></tr>
<tr><td>推介最合適的酒店</td><td>☐</td><td>☐ 推介其中一家酒店
☐ 說明推介原因
☐ 針對對方要求</td></tr>
<tr><td rowspan="2">答 結尾</td><td>其他資訊補充</td><td>☐</td><td>☐ 補充優惠信息</td></tr>
<tr><td>適當收結</td><td>☐</td><td>☐ 表示儘力完成對方的要求
☐ 道謝
☐ 道別</td></tr>
</table>

2 評核錦囊

2.1 對話結構

陳述、比較和推介三種語言功能不是相互割裂的，對話時需要同時使用，以加強表達效果。如比較時，可用陳述的方法，進一步說明產品 / 服務的好處，加深客人的印象；陳述推介理由時，也可藉比較突出推介對象的優勝之處。

對話結構	對話內容及語言功能		例句	應試技巧
開場白	甲	自我介紹 來訪目的	訂產品：你好！我是……，我們公司打算為……訂購一批……，想了解一下產品資料。 訂場地：你好！我是……，我們公司打算租用……舉辦……，想了解一下場地詳情。	
	乙	自我介紹	您好，這裏是……，請問有甚麼可以幫您？	
主體	甲	告知要求	訂產品：我們想訂（數量）個 / 台 / 件……，要求……，預算是……。 訂場地：我們會在（時間）舉行（活動名稱），約有（人數）參加，要求……，預算是……。	▶ 根據試卷資料如實描述，切忌隨意添加、減少或更改要求。 ▶ 語言務求簡潔
	乙	了解要求	感謝您的查詢，我們公司有三個產品 / 場地可供您選擇，分別是……，請問您對產品 / 場地有甚麼具體要求嗎？	▶ 應特別留意使用場合、適用對象和其他特別要求

對話結構	對話內容及語言功能		例句	應試技巧
主體	乙	陳述、比較資料	B 和 C 都是理想的選擇，它們都……，不同之處主要在於……。 首先，在……方面，…… 其次，在……方面，…… 最後，在……方面，……	▶ 不符合要求的選項可以直接略過。 ▶ 比較時注意： - 先同後異 - 說明比較對象的優勝之處 - 善用比較關鍵詞、形容詞、標示語
		推介	根據您的要求，我認為……比較適合您。因為……	▶ 推介時注意 - 從對方的需要出發
	甲	接受推介	你的推介很不錯，就訂這個吧。	
結尾	乙	補充資料	您訂購的數量比較多，可享八折優惠和免費送貨服務。	▶ 如優惠、送貨安排等
		致謝，禮貌道別	感謝您的訂購，如需進一步查詢，請隨時和我聯繫，謝謝您！再見！	
	甲	道別	再見！	

宜	忌
▶ 陳述有條理	▶ 陳述混亂
▶ 比較時用適當詞彙和靈活的句式強調比較對象的優勝之處	▶ 機械比較、句式單一
▶ 推介具體、有針對性	▶ 推介理由無針對性、欠具體
▶ 善用標示語、禮貌用語	▶ 答非所問、表現被動

2.2 釐清角色和任務

角色甲（查詢）	角色乙（回應查詢）
任務： • 告知要求 • 請對方就產品或場地進行比較和推介	**任務：** • 了解要求 • 陳述、比較場地 / 產品特點 • 推介及闡述推介理由

2.3 檢測站：靈活應變

評核時碰到以下情況，你會如何處理？

案例一　查詢一方普通話語音含糊，聽不清楚

甲	我們想訂購 …… 匙 …… 在週年會 …… 上送 …… 全 …… 員工 ……，請問你們 …… 介紹？
乙	

案例二　查詢一方要求知道確切的價錢

甲	剛才您說批量訂購有八五折優惠，消費每滿 200 元可以再減 20 元，那請問我這次訂購的這 200 個鑰匙扣，總價錢是多少？
乙	

案例三　查詢一方自己選擇了產品

甲	聽了你的介紹，我覺得樂嘉牌洗衣機不錯，我就選樂嘉牌洗衣機吧！
乙	

單元介紹

單元二

能就多種不同的話題進行報告（普通話）

GCCH307A(P)

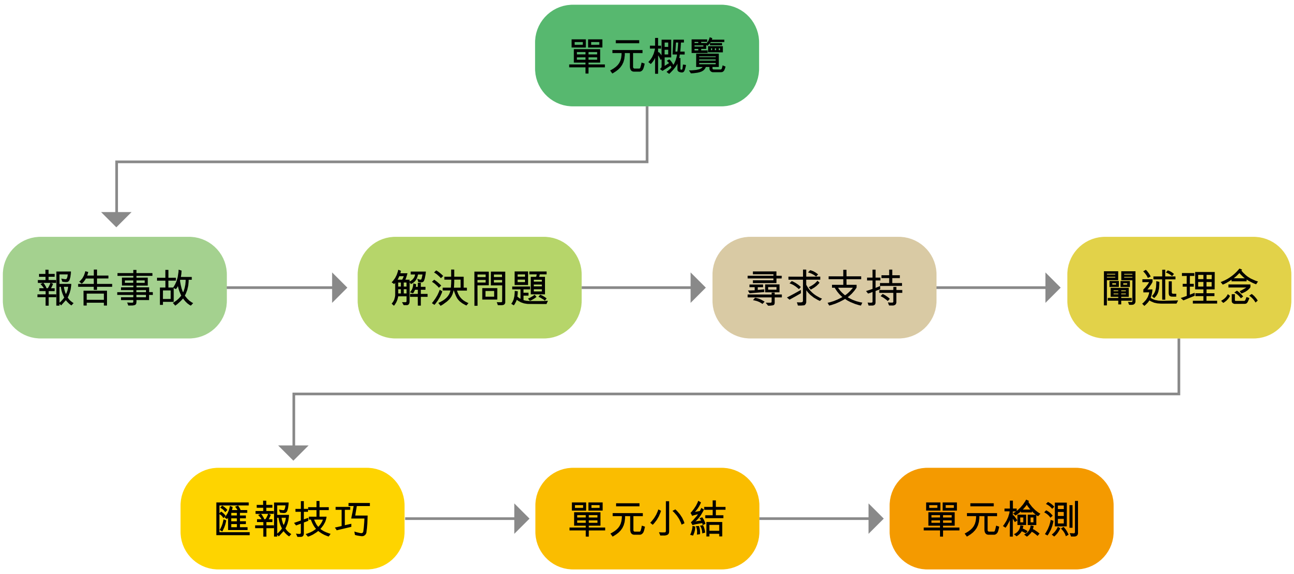
1 學習目標

GCCH307A(P) 是資歷架構通用能力中的一個普通話能力單元（第三級），學生完成本單元後，能夠：

- 在不同工作情景中，熟練地以普通話進行匯報
- 適當運用陳述、比較、建議等語言功能，強化溝通效果
- 措辭準確，語句成段，結構完整

2 課程內容

本單元通過以下課題幫助學生逐步達到預期學習成果：





第六課 單元概覽

學習成果

完成本課，你可以：

1　認識匯報單元的學習重點

- 匯報種類：報告事故、解決問題、尋求支持、闡述理念
- 內容結構：開場、主體、結尾

2　措辭恰當，根據匯報的對象調整説話策略

01 工作匯報

匯報是工作中一個重要的環節，主要作用在於與上司保持良好的溝通，也是展示能力的好機會。機構員工各司其職，面對各種情況，負責不同工作，因此時刻與上司保持良好的溝通是非常重要的。懂得根據不同情況，採用適當策略，組織內容，完成匯報，不但能維持工作的順暢，也能展現良好的工作能力。

工作匯報的類別

請仔細閱讀以下內容，完成配對練習。

1 **進度匯報** ▶ 根據工作項目的展開和進程而定時向上司匯報進度。上司可知悉項目的最新發展，並適時給予指示。

2 **問題匯報** ▶ 發生特殊情況，以致影響公司的運作，就需要及時向上司匯報，說明情況，並提出建議供上司參考。

3 **事故匯報** ▶ 發生事故，需要及時向上司匯報，詳述事故發生的原因及經過，並提出建議供上司參考。

4 **建議匯報** ▶ 根據單一的工作項目進行匯報，重點在提出建議供上司參考。

練習

萬世商業集團是一家頗具規模的上市公司，其多元化的業務遍及香港及內地多個大城市。公司員工要經常進行各種匯報。下面共有四個匯報的例子，你能為它們分類嗎？

答 1) 為員工休息室添置新設備	•	• 進度匯報
答 2) 報告杭州分店裝修工程項目進展	•	• 事故匯報
答 3) 萬世百貨公司季度大減價安排失當	•	• 建議匯報
答 4) 玩具設計部辦公室假天花板倒塌	•	• 問題匯報

2 匯報常用句式

工作匯報的主要對象是上司，因此措辭要正式，以示尊重。

自我評估：你能讀準以下的句子嗎？能讀準的，請在下面的方格內打 ✓ 。

1 ☐ 老闆 / 黃總 / 岑(cén)經理，早上好 / 您好。

2 ☐ 根據您的指示，調查工作已經完成。

3 ☐ 下面我將向您報告事件的詳情(xiángqíng)。

4 ☐ 我想向您匯報一下詳細內容。

5 ☐ 關於公司參加婚展會的宣傳海報，我構思了一個新方案，想向您匯報一下詳細內容，看看有甚麼地方需要改進和修訂。

6 ☐ 為防止(fángzhǐ)類(lèi)似(sì)意(yì)外(wài)的發生，我有以下建(jiàn)議(yì)。

7 ☐ 總括而言，只要從以上幾方面着(zhuó)手(shǒu)改(gǎi)善(shàn)，同類意外是可以避(bì)免(miǎn)的。

8 ☐ 以上是我的建議，希望經理考慮採(cǎi)納(nà)。

9 ☐ 希望您能考慮我的建議。謝謝！

30 匯報的內容結構

匯報主題

闡述理念	解決問題	報告事故	尋求支持

匯報的內容和結構

分組討論：請分辨表格一中四個情景的主題，並構思內容重點，然後將答案填在表格二內。

表格一

情景一	▶ 行政助理魏創誠負責安排辦公室裝修。上星期，幾名工人在辦公室拆一堵牆的時候，牆身突然倒塌，一名工人來不及躲避，被混凝土壓傷。行政經理要求魏創誠向他詳述事故發生的經過。魏創誠正在搜集和整合資料，準備明天向經理匯報……
情景二	▶ 孔淩擔任工程主管，近期負責的一個項目出現了問題。位於沙田保安道的舊樓拆卸重建項目在施工過程中發出過大噪音，違反了相關的環境保護條例。孔淩需要搜集資料，就該問題向項目經理匯報……
情景三	▶ 何峰是關懷社區協會（青衣）的行政主任。他計劃舉辦一個名為「關懷獨居長者」的活動，向獨居的長者傳達關懷和溫暖，並為他們建立社交連結。何峰正在搜集和整合資料，準備向上司匯報……
情景四	▶ 創意珠寶公司設計師陳偉負責新一季的首飾設計工作，經過近期的資料搜集，他已經有了初步的構思。今天，他在公司的會議室向上司匯報……

表格二

結構	情景	匯報主題	內容重點
開場白			▶ 交代匯報的 ________
主體	情景一	報告事故	▶ 匯報事故發生的 ________(時間、地點、人物、結果)和 ________，提出 ________________________ 的建議，以防止意外再次發生。
	情景二	________	▶ 匯報工作中發現的問題、________________________，分析問題產生的 ________，提出解決問題的即時措施及長遠改善方案。
	情景三	________	▶ 根據活動的 ________ 和 ________、受眾的 ________ 以及公司員工的專長，制定活動內容，說明可為受眾帶來的 ________，然後向上司提出活動 ________。
	情景四	________	▶ 向上司匯報產品的 ____________，說明 ____________ 和 ____________，說服上司接受你的設計方案。
結尾			▶ 總結匯報 ________

4 粵普對譯：量詞

普通話説得標準，懂得運用正確的量詞十分重要。部分量詞與名詞的搭配在粵語和普通話是一樣的，部分則相異。請完成以下練習，考考自己對量詞的認識有多深。

粵語	普通話	事 / 物
一單		意外
一架		車
一隻		錶
一舊		肉
一對		鞋
一間		學校
一埲		牆
一圍		酒席
一紮		花
一餐		飯
一條		頭髮
一浸		煙味
一粒		電池
一部		電視機
一套		電視劇



第七課 報告事故

學習成果

完成本課後，你可以：

1 根據主題整合匯報內容
- 敘述事故詳情
- 分析事故原因
- 針對事故原因提出改善建議

2 恰當使用語言功能：陳述和建議

3 匯報時語音準確，措辭得體，語句連貫，內容成段

01 事故匯報

工作中如果發生事故，負責人員就需要及時向上司匯報。事故匯報主要使用的語言功能是「陳述」和「建議」。「陳述」，指有條理地敘述事故的經過和結果，然後分析原因。「建議」則是總結經驗，提出改善建議，避免日後再發生類似意外。建議應合理、具體、有針對性，並可引用權威的參考資料（如相關法例或指引等），增強說服力。

匯報流程

步驟 1 了解事故

了解事故詳情，包括事發經過和結果

- 何時
- 何地
- 何人
- 何事
- 如何
- 為何

步驟 2 準備內容

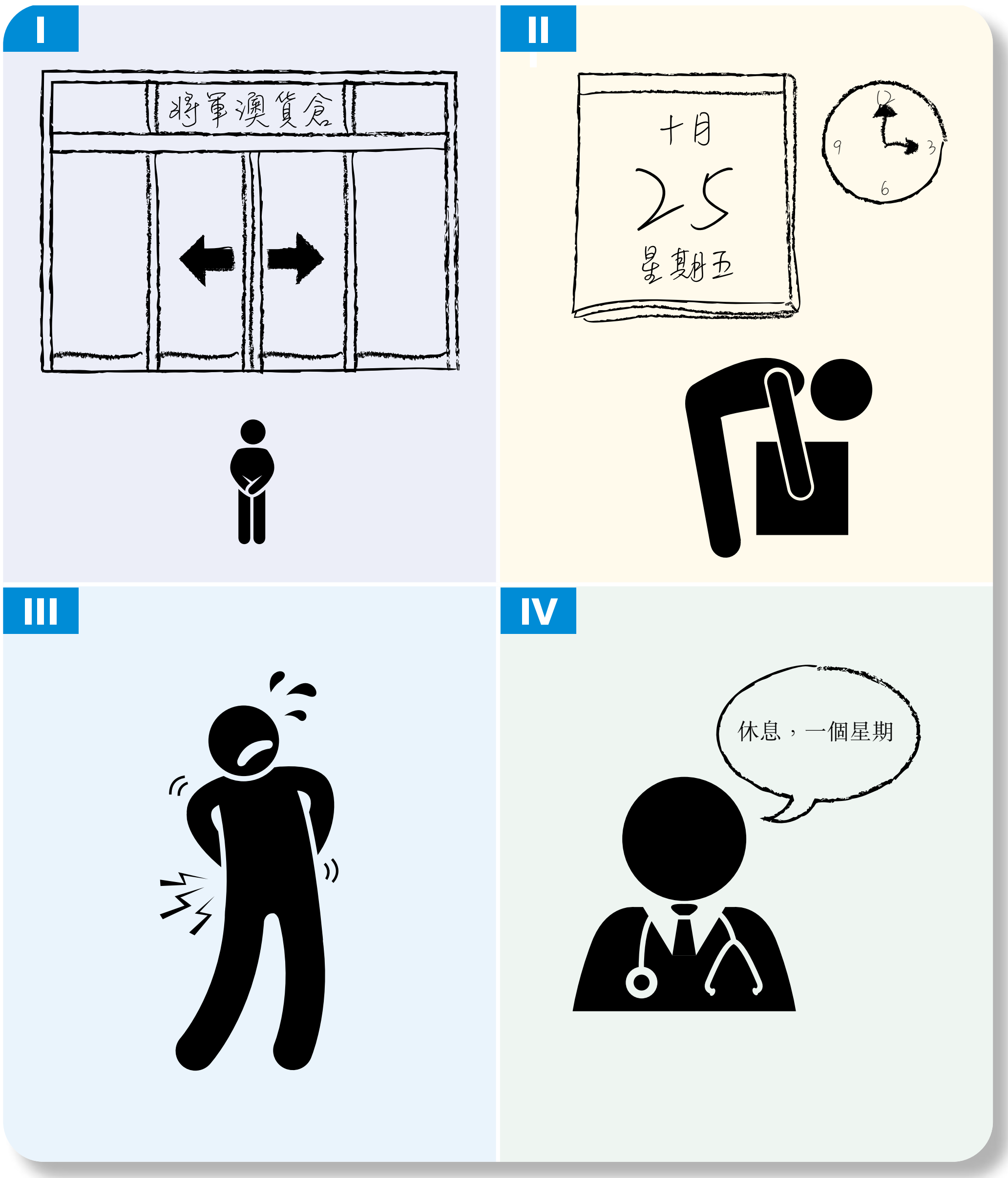
1. 分析事故原因
2. 根據事故原因，搜集資料，構思改善方法

步驟 3　進行匯報

1. 採用六何法簡介事故的經過和結果
2. 分析事故原因
3. 提出改善建議
   - 有針對性
   - 合理、具體
   - 引用權威資料，例如相關法例或指引，增強說服力

檢測站：

請使用「六何法」向上司報告以下意外的經過和結果。



2 匯報示範

2.1 詞語

下表列出匯報中的常用詞語。請根據拼音，把相應的漢字寫在方格內，並看看自己能不能讀準這些詞語。

bào gào	fā shēng	yì wài	hū rán	gēn jù
答	答	答	答	答
péi cháng	yuán yīn	fáng zhǐ	jiàn yì	bì miǎn
答	答	答	答	答

2.2 匯報內容

情景：魏澄在萬世建築集團負責施工安全，近日他負責的一項裝修工程發生意外，墻壁倒塌，裝修工人來不及躲避，被磚塊砸傷。行政經理岑少章要求他就此次事故進行匯報……

事故匯報示例－塌牆意外	匯報策略
岑經理，您早。上個禮拜發(fā)生(shēng)的(de)牆(qiáng)壁(bì)倒(dǎo)塌(tā)意(yì)外(wài)，我已完成了調查工作。現在向您報告。	開場白
我先說說意外發生的經過。上星期四上午九點半，工人馬(mǎ)國(guó)強(qiáng)在北角中心四樓的會議室，拆(chāi)卸(xiè)一堵(dǔ)高3米、長3米的磚(zhuān)牆(qiáng)時，牆身忽(hū)然(rán)倒(dǎo)塌(tā)。他來不及躲(duǒ)避，右腿被倒下的磚塊砸(zá)傷(shāng)。送院診(zhěn)斷(duàn)後，證實他的右腿骨(gǔ)折(zhé)，要休(xiū)養兩個月。相關工作已由資(zī)深(shēn)工人接手，不會影響工程進度。	主體 事故發生經過 ▶ 時間 ▶ 地點 ▶ 人物 ▶ 經過 ▶ 結果

事故匯報示例－塌牆意外	匯報策略
意外發生的原因(yuán yīn)有二。首先，工人缺乏安全意識，沒有按照正確的工序拆牆。拆卸牆壁時，應由頂層開始逐層(zhú céng)向下拆；但工人為省時，卻先敲(qiāo)開牆腳，當牆腳被拆掉了約兩米長時，因底部不能負荷(fù hè)牆壁的重量，直接導致這次意外。 其次，監督(jiān dū)不足。拆墻工作進行時，現場只有馬國強一人，沒有合資格人員在場監督，未能及時阻止他的錯誤做法。	分析原因 ▶ 善用標示語 ▶ 善用主題句 ▶ 解釋清楚
為防止類似意外(fáng zhǐ lèi sì yì wài)的發生，我有以下建議(jiàn yì)。 **第一，制定(zhì dìng)安全守則。**根據屋宇署(wū yǔ shǔ)《建築物拆卸作業守則》，拆墻時必須搭建有護欄(hù lán)及底護板(dǐ hù bǎn)的工作平台，並由頂層開始，逐層向下拆去磚頭，每一層不得多於 300 毫米。為確保工人明白以上安排，建議公司參照該守則，制定簡明、易懂的安全守則，規定工人施工前必須仔細閱讀，簽名作實。 **第二，加強監督。**根據屋宇署《地盤監督作業守則》，拆牆工作進行時應提供足夠的監督，以確保工人的工作安全。以上述的拆牆工作為例，應有一名取得「適任技術人員 T1」資格的人員在場監督，確保工人按照正確的方式工作。 **最後，加強職業安全(zhí yè ān quán)教育。**針對工人安全意識不足的問題，我已向勞工處職業安全健康中心索取了職安健刊物和電腦光碟，準備派發給員工作參考。此外，我建議安排工人參加職安局舉辦的講座，可通過了解工作意外致命個案，提高工人警覺性。	針對原因提建議 ▶ 善用標示語 ▶ 善用主題句 ▶ 建議合理、具體、有針對性 ▶ 引用權威資料，增強說服力
總括而言，如果能嚴格執行公司的安全守則，加強監督並提升工人的安全意識，此類事故就可以避免(bì miǎn)。	結論 / 結語

2.3 檢測站

請根據匯報內容完成以下練習。

管 1) 意外經過：

事件 ▶ ________ 意外

時間 ▶ 本月十二號 ______________

地點 ▶ 北角中心 ________ 的會議室

人物 ▶ 工人 __________

經過 ▶ ____

____

結果 ▶ 工人：______________________________。

▶ 工作：____。

管 2) 原因：

1. 工人方面

▶ ____

2. 公司方面

▶ ____

管 3) 建議：

1. 制定安全守則

參考 _________________________，制定安全安全守則，_________________________________。

▶ 針對原因 _______

2. 加強監督

根據 __________________________，應由取得 ______________________ 資格的管工在場監督。

▶ 針對原因 _____

3. 加強職業安全教育

1) ____

2) ____

▶ 針對原因 _____

3 匯報練習

分組活動：請根據以下步驟整合資料，然後完成簡報，最後派代表匯報。

陳少東
港商工程有限公司安全主任

情景：
昨天下午，港商工程有限公司一名工人在大角咀的工地工作時暈倒，送院後證實為中暑，情況穩定。

你的任務

你需要搜集和綜合有關資料，向部門主管匯報這次事件的經過和原因，並提出建議，以免同類事故再次發生。

1. 參考新聞完成事故經過的資料整合。
2. 結合事故經過，分析原因及完成資料整合。
3. 針對事故經過及原因，完成建議的資料整合。
4. 運用已整合的資料完成簡報。
5. 進行事故匯報。

3.1 参考新聞資料完成事故經過的資料整合

請根據資料一，完成事故經過的資料整合表格。

資料一　有關中暑的新聞報導

http://hk.hongcitydaily.com

香城新聞　即時新聞

【户外高溫難捱多人中暑送院】

天氣持續炎熱，繼前日有地盤管工疑中暑死亡後，昨再有多人疑中暑不適，需要送院治理。

昨午 12 時許，在將軍澳百勝角消防及救護學院，有 3 名消防員進行體能訓練時不適，送將軍澳醫院救治，3 人是見習消防隊長，懷疑因高溫下受訓而中暑不適，其中 2 人送院診斷後需轉往深切治療部留醫，初步指 3 人皆無生命危險。消息稱，3 名見習消防員為準備體能測試，而加強操練。

昨午 12 時許，一名姓曾工人，在大角咀一豪宅地盤工作時，突感頭暈不適，其後暈倒，工友見狀懷疑他中暑，忙將他扶往蔭涼處休息，再報警送往廣華醫院檢查，姓曾工人送院時意識模糊。有地盤工人反映，由於近日地盤趕工，沒有休息時間，連日在戶外無遮蔭地方工作，地盤也沒有提供足夠的飲用水，20 人僅每日獲分發 5 公升水，感到毫無保障。

本報記者昨日到各區地盤量度溫度，大角咀有地盤內氣溫接近攝氏 40 度、灣仔有地盤更高逾攝氏 50 度。

事件	工人中暑意外
人物	曾家輝
時間	7 月 16 日星期四下午 ____________
地點	大角咀海帆軒地盤
經過	____________________ ____________________ ____________________ ____________________ ____________________



3.2 結合事故經過，分析原因及完成資料整合

請參考資料一和資料二，將事故原因整合到表格中，並加以說明。

資料二　勞工處預防中暑工作指引 答

預防中暑工作指引



香港夏天一般都非常炎熱和潮濕。本單張列出僱主和僱員應採取的適當措施，避免在酷熱環境下工作引致中暑。

較容易中暑的職業

- 洗燙工人
- 地盤或修路工人
- 搬運工人
- 廚房工人
- 戶外清潔工人

中暑的一般徵狀

- 口渴、頭痛、疲倦及四肢乏力
- 暈眩或短暫神智不清
- 皮膚濕冷、面色蒼白
- 嚴重時，會脈搏急速及微弱，甚至肌肉痙攣

危害因素

- 高氣溫
- 高濕度（妨礙汗水揮發）
- 空氣不流通
- 高熱輻射，例如在太陽下曝曬
- 從事需求大量體力的活動
- 穿着不合適的衣服
- 僱員的健康

** 我們必須考慮上述所有因素，不應單以其中一項危害因素（如氣溫）來評估中暑風險。*



安全及健康工作制度

工作環境

- 使用適當的通風或空調設備
- 避免在猛烈陽光下工作，儘可能架設臨時上蓋以阻擋直接照射的陽光。
- 隔離工場內的高溫設施

工作編排

- 儘量安排工作於日間較清涼的時間，如清晨；及較清涼的地方，如有蓋或有遮陰的地方
- 借助機械進行工作以減少體力需求
- 在酷熱時段，定時安排僱員在較清涼的地方小休
- 安排僱員交替在酷熱和較清涼的環境下工作

清涼的飲用水

- 供應清涼的飲用水，讓僱員可隨時飲用
- 鼓勵僱員多飲水或其他適當的飲料，以補充因流汗而失去的水分及鹽分

合適的衣着

- 闊邊帽或頭盔可避免臉及頸背被陽光直接照射
- 淺色的衣服可減少熱能的吸收及較易散熱
- 通爽質料的衣服有助散熱
- 寬鬆的衣服有助汗水揮發，但過寬鬆的衣服有被機器轉動部分纏繞的危險

僱員的健康

- 教導員工留意身體的反應，如有中暑的初期徵狀，應立即通知管方，並作出適當行動
- 有些僱員可能會受健康狀況或藥物影響而較難適應酷熱的工作環境。在編排工作時，僱主應考慮僱員的身體狀態及其醫生給予的建議。

根據《職業安全及健康條例》（第 509 章）及附屬法例，僱主須在合理地切實可行範圍內，確保其僱員的工作安全及健康，包括在工作地點提供足夠的可供飲用水。

事故原因

公司責任 ▶ 工作配套設施不足

- 沒有提供足夠飲用水

  具體說明：工地提供飲用水不足，20 人僅每日獲分發 5 公升水。

- 沒有提供遮蔭棚

  具體說明：工地沒有設置供工人休息用的遮蔭棚

答 ▶ 工作安排不當

____

____

員工疏忽 答 ▶ ____

____

____

____

3.3 針對事故經過及原因，完成建議的資料整合

請運用資料三至資料七，針對事故經過及原因，提出合理、具體的建議，完成建議資料整合的表格。（必須引用相關條例或指引）

資料三　在酷熱天氣下工作的工地安全指引（資料來源：建造業議會）答

5. 在酷熱天氣下工作的安全措施及特別安排

要預防在酷熱天氣下工作而引致中暑或其他相關熱疾病，主要方法是減少熱負荷和保持身體機能在高溫環境下的正常生理狀態。前者是要消除或減低工作環境裏的輻射熱和對流熱，以及減輕工作上的體力要求，從而減少身體所受的熱量；而後者則是緩和酷熱環境對人體所產生的生理反應，以及提高身體的耐熱能力。

總承建商及 / 或分包商必須注意在酷熱天氣下工作的安全措施及特別安排。範疇包括但不限於：

5.1　工作環境

5.1.1　提供遮蔽處

總承建商及 / 或分包商應在工作地點架設臨時上蓋或提供遮蔽處，如太陽傘或蔭棚，以阻擋陽光直接照射或主要輻射源。

就遮蔽處的類型及位置而言，地方應在工地的安全計劃內訂明。遮蔽處應設有足夠通風設施、座位和提供飲用水。另外，遮蔽處亦應妥善保養及維修。而在工地天面位置，可考慮使用可移動式的遮蔽處。

5.1.2　通風設施

總承建商及 / 或分包商應確保工作地點維持良好的通風，以降低工作環境的溫度，包括：

- 隔離工作地點的熱源，如：發熱的機械。倘若不能使工人與熱源保持距離，以隔熱材料將熱源分隔，把輻射熱減至最低；
- 採用適當的通風系統，如：手提風扇或吹風機等，增加工作地點的空氣流通；及
- 如室內的通風情況不理想，可考慮使用排氣管或其他適合設備把熱空氣排出室外。

5.2　工作安排

總承建商及 / 或分包商應留意天氣報告。尤其當酷熱天氣警告生效、紫外線指數偏高或天氣潮濕時，更應加強安全措施。措施包括：

- 儘可能將工作重新編排於日間較清涼的時間及地方進行，避免長時間在酷熱環境下工作；
- 提供適當的機械輔助工具（例如手推車、拖拉機、鏟車、電鋸、機械吊機）以減少工人在酷熱天氣環境下進行工作的體力需求；

答

- 透過定時休息或輪流負責不同職務及到不同地點工作，好讓工人降溫，並減少他們暴露在酷熱天氣環境下的時間；
- 在可行的情況下，把必須穿戴個人防護裝備（例如呼吸器、圍裙、長袖手套）的粗重工作，安排在日間較清涼的時間或有遮蔽處的地方進行；及
- 工人如未習慣在酷熱環境下工作，應給予時間讓其身體適應。例如對於初次在酷熱環境下工作的人，應在開始時為他們安排較輕鬆的工作量或較短的工作時間，並在稍後時間逐漸增加，有助他們適應。

5.3 休息時段

總承建商及 / 或分包商應透過定時休息，讓工人降溫，並減少他們暴露在酷熱天氣環境下的時間。

除在每天下午工作時段，恆常設立 30 分鐘的中段休息時段給予建造業工人外，亦應在酷熱天氣月份（每年 5 至 9 月期間）在上午工作時段設立多 15 分鐘的休息時間予建造業工人。但由於個別工地的性質及規模不同，加上不同工種及工序的配合，因此，個別工地可自行決定如何執行上述休息時段的建議，例如提供多少次小休而其總休息時間則應與指引建議的休息時間相若。

（附註：根據香港理工大學在 2013 年 1 月的相關研究，在酷熱天氣期間提供適當休息時段給予建造業工人，其生產力有明顯的提升。）

5.4 提供飲用水

總承建商應在工作地點提供足夠的清涼飲用水 – 在建築工地應在建造業工人工作的 50 米步行範圍內提供足夠飲用水；而在其他較大範圍的工地如土木工程的工地可考慮將飲用水送至建造業工人的工作位置。

總承建商亦應在工具箱講座或其他不同場合中提醒建造業工人在酷熱天氣下應付熱壓力的重要性，包括工人應適當及定時保持體內水分充足、在飲水時應定時飲用少量水分而不是一次過飲用大量水分以補充因流汗而失去的體液和電解質。

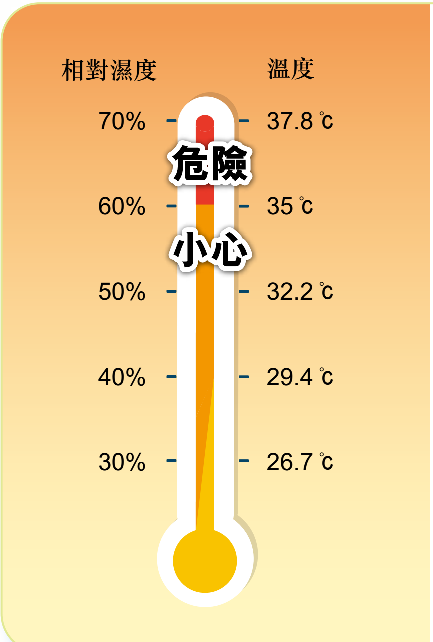
另外，工地應禁止飲用會令身體脫水的含酒精飲料及避免飲用有利尿作用和增加水分流失的含咖啡因飲料，例如茶或咖啡。

資料四　研究報告節錄（資料來源：理工大學建築及環境學院）

理大研究防户外工作工人中暑

研究發現，紮鐵工人的體能平均可在五分鐘內恢復到最初狀態的百分之五十八，十五分鐘升至百分之七十八，三十分鐘升至百分之九十二。休息時間越長，體能恢復的效果越好。研究系統地搜集了實驗數據，進行科學定量分析，讓相關持份者，包括政府、發展商、承建商、工會代表，共同協商戶外工作者休息時間的頻率與長度。由於酒精類飲品容易導致人體脱水引發中暑，陳炳泉教授建議地盤工人在午飯期間不要飲用酒精類飲品。

資料五　香江鐵路有限公司預防中暑海報



預防中暑



- 在有蓋的地方工作！
- 多飲水！
- 定時休息！
- 穿着淺色透氣鬆身的衣服！
- 使用風扇或吹風機增加室內空氣流通量！
- 休息，補充水分，回復體力！

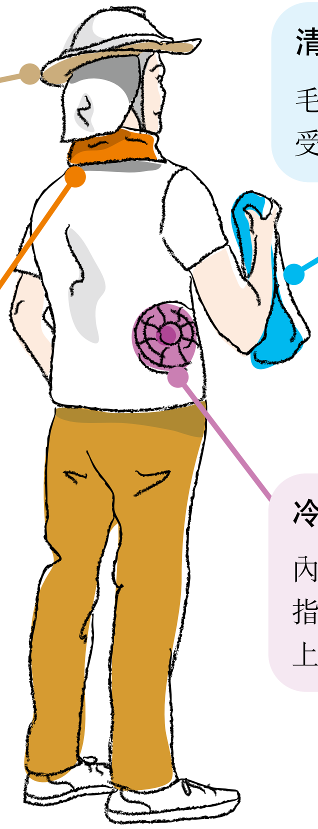
資料六　幫助身體降溫或防曬傷的個人裝備（資料來源：職業安全健康局）

闊邊帽罩及防曬頸擋

安裝於安全帽上，為使用者面部及頸部遮擋陽光。適合需佩戴安全帽於戶外工作的人士使用。

清涼毛巾

毛巾上沾有清涼物料，令使用者感受清涼感覺。只供單次使用。



鎖水巾

使用前先浸水，其物料能鎖住水分一段時間，讓使用者感受清涼效果。主要佩戴於頭部或頸部。

冷凍背心

內置電風扇的背心，穿着者只要在指定位置放入經冷藏的冷凍包。拉上拉鏈並開啟風扇便可感到涼快。

資料七　勞工處職業健康公開講座

職業健康公開講座

講座（1）

題目：辦公室僱員職業健康系列（III）

時間：下午 6 時 30 分至 8 時 00 分

地點：香江中央圖書館地下一號活動室

講座（2）

題目：酷熱環境工作對健康的危害

時間：下午 6 時 30 分至 8 時 00 分

地點：香江中央圖書館地下一號活動室

講座（3）

題目：密閉空間工作員工的職安健

時間：下午 3 時至 4 時 30 分

地點：香江太空館演講廳

講座（4）

題目：體力處理操作及預防背部勞損

時間：下午 2 時 30 分至 3 時 45 分

地點：勞工職業健康診所講座室

針對原因		建議	參考條例或權威資料
工作配套設施不足	沒有提供足夠飲用水	例如： • 提供清涼（10-15°C）飲用水 具體說明：額外增設飲水機，以確保工地每50米步行範圍內提供足夠飲用水。	建造業議會：在酷熱天氣下工作的工地安全指引
	沒有提供遮蔭棚	________________	________________
	________________	________________	________________
工作安排不當	________________	________________	________________
員工疏忽	________________	________________	________________

3.4 運用已整合的資料完成簡報

請運用已整合的資料，完成下面的簡報。

1

港商工程有限公司

員工中暑事故匯報

姓名：

職位：

2

匯報流程

事故經過

事故原因

建議

3

事故背景

地點：

日期：

時間：

4

事故經過

5

原因一

工作配套設施不足

• 沒有提供足夠飲用水

6

原因二

7

建議一

提供 10-15 度的清涼飲用水

- 額外增設飲水機
- 每 50 米範圍內提供足夠飲用水



職業安全及健康條例（香港法例第 509 章）

僱主須在合理地切實可行範圍內，確保其僱員的工作安全及健康，包括在工作地點提供足夠的可供飲用水。

8

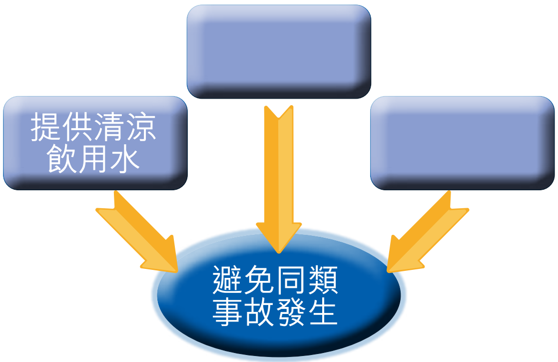
建議二

9

建議三

10

總結



11

參考資料

3.5 進行事故匯報

請運用下表的匯報結構和參考句式，分組進行事故匯報。

事故匯報

匯報要素		參考句式
開首	**開場白**	1. 經理好，我想向您匯報一下上週五發生的工人中暑意外。 2. 王經理，您早，我想向您匯報一宗工人中暑意外。
主體	**事故經過簡述** 人物、地點 日期、時間 經過、結果	1. 我先說說意外發生的經過。 2. 這次意外發生在上週五……點，公司的一名工人進行……工作時，突然……。
	事故原因分析	1. 針對這次的事故，我進行了深入調查，發現意外發生的原因有兩個。 2. 經過調查，我發現意外的原因有兩點。
	事故改善建議	1. 為了防止類似意外的發生，我有以下建議。 2. 為了防止同類事故再發生，我有以下幾個建議。 3. 針對以上幾個原因，我有三個改善方案，避免同類事故再次發生。 4. 參考建造業議會的指引，我有以下幾個建議。 5. 根據《職業安全及健康條例》第 509 章及附屬條例的規定，僱主須在切實可行的範圍內，確保其僱員的安全及健康，包括在工作地點提供足夠的飲用水。所以我建議在工地增設 3 部飲水機，以確保工地每 50 米步行範圍內有足夠的飲用水，讓工人可以及時補充水分，避免出現脫水中暑的情況。 6. 針對工地配套不足，我建議在工地增設 3 部飲水機，讓工人可以及時補充水分，避免脫水。
結尾	**總結**	1. 我相信只要在工作配套設施、工作安排和員工培訓幾方面加以改善，一定可以避免意外再次發生。 2. 總的來說，如果能提供足夠清涼水，調整工作安排和提升工人安全意識，問題就可以迎刃而解了。 3. 總括而言，只要從以上幾點建議着手進行改善，同類事故是可以避免的。 4. 以上是我的建議，希望經理可以採納。 5. 希望您能接受我的建議。謝謝！

4 粵普對譯：成語

成語是漢語詞彙特有的、長期沿用的固定短語，形式以四字格居多。大部分成語粵普用字相同，但也有少量成語在用字方面存在差異。以下是粵普用字不同的例子，請在空格內填入答案。

	粵語	普通話
答	1. 三番四次	
答	2. 四方八面	
答	3. 豬朋狗友	
答	4. 過橋抽板	
答	5. 標奇立異	
答	6. 借花敬佛	
答	7. 包羅萬有	
答	8. 家傳戶曉	
答	9. 不經不覺	
答	10. 坐吃山崩	



第八課 解決問題

學習成果

完成本課後，你可以：

1 根據主題整合匯報內容
- 敘述問題詳情
- 分析問題的原因
- 針對問題提出解決建議

2 恰當使用語言功能：陳述和建議

3 匯報時語音準確，措辭得體，語句連貫，內容成段

01 問題匯報

工作機構如果出現違規情況，不但影響公司運作，還可能影響公司聲譽，因此負責員工就需要及時向上司匯報。問題匯報主要使用的語言功能是「陳述」和「建議」。「陳述」指有條理地簡述問題所在，分析原因，強調問題的嚴重性。「建議」指針對問題及原因提出有效的解決方法。建議應合理、具體、有針對性，以及適當引用權威的參考資料（如相關法例或指引等），增強說服力。

匯報流程

步驟 1　了解問題

了解問題詳情

- 問題的細節
- 問題嚴重性（是否違反相關法例、有何影響等）

步驟 2　準備內容

1. 調查問題產生的原因

1. 構思建議
   - 即時措施
   - 長遠建議

步驟 3 進行匯報

1. 交代問題詳情
2. 分析問題成因

1. 提出建議
   - 有針對性
   - 合理、具體
   - 引用資料，例如相關法例或指引，增強說服力

檢測站：

你負責的施工項目收到居民投訴，指施工期間噪音過大。現在你要向上司就該問題進行匯報，請回答以下問題。

1. 收到投訴後的第一個行動是甚麼？

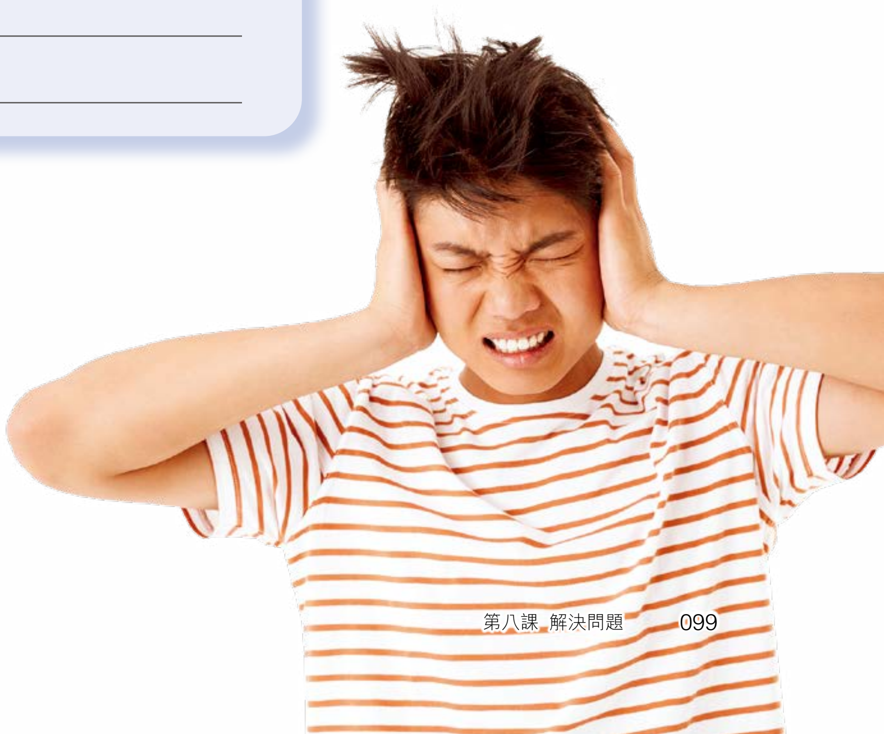
答：____________________

2. 如何評估問題的嚴重性？

答：____________________

3. 如何向上司提出有效的建議？

答：____________________



2 匯報示範

2.1 詞語

以下是匯報中常用的詞語。請把拼音對應的漢字寫在方格內，並看看自己能不能讀準這些詞語。

fǎn yìng	jìn dù	tōng zhī	jiǎn chá	shùn lì
答	答	答	答	答
jí xū jiě jué	xíng zhī yǒu xiào	shuāng guǎn qí xià	yíng rèn ér jiě	zǒng ér yán zhī
答	答	答	答	答

2.2 匯報

情景：孔凌在萬世建築集團擔任工程主管，公司近期被指違反環境條例，她需要搜集資料，向項目經理冼媚匯報問題詳情，並提出解決問題的方案。

問題匯報示例－涉嫌違反《環境影響評估條例》	匯報策略
冼(xiǎn)經理，近來我們收到市民的投訴(tóu sù)，指公司的工程隊伍在施工時違(wéi)反(fǎn)了《環境影響評估(píng gū)條例》，下面我想向您匯報一下。	**開場白**
涉嫌(shè xián)違規的工程是沙田保安道的舊樓重建項目。本週一收到市民投訴，指施工噪音(zào yīn)過大，影響居民正常生活。收到投訴後，我馬上到現場調查，在附近屋苑內量得的噪音高達 83.7 分貝。根據《環境影響評估程序的技術備忘錄》附件 5 的規定，日間的建築工程噪音不可高於 75 分貝，因此我們已經違反了相關條例。公司不但聲譽(shēng yù)受損，更可遭到檢控(jiǎn kòng)，問題亟(jí)需解決。	**主體** ▶ 交代問題及細節 ▶ 指出違反的條例內容 ▶ 簡述影響

問題匯報示例－涉嫌違反《環境影響評估條例》	匯報策略
據調查，噪音超標的原因主要有兩方面。首先，我們使用的是款式(kuǎn shì)陳舊的破碎式挖土機(pò suì shì wā tǔ jī)，施工時直接產生了大量噪音。其次，施工隊忽視工程項目對附近居民的影響，未採取措施紓減(cuò shī shū jiǎn)噪音。為了解決目前的問題，我有以下三個建議。	**分析原因** ▶ 善用標示語 ▶ 善用主題句 ▶ 解釋清楚
第一，採取即時措施，紓減噪音。建議在施工現場加裝用吸(xī)音板製成的隔(gé)音屏障(yīn píngzhàng)。根據環保署的指引，應把隔音屏障放置在距離破碎式挖土機最近的位置，並將機器屏蔽(píng bì)，這樣可降低建築噪音約 5 至 10 分貝。 **第二，在滋擾(zī rǎo)較少的時段進行破碎工程。**根據《噪音管制條例》(第 400 章)，可以進行建築工程的時間是早上七點至下午七點。而我建議早上九點以後才進行噪音比較大的破碎工程，這樣可減少對居民的騷擾，將工程對居民的影響降到最低。 **第三，從長遠來看，儘快改用環保署推薦(tuī jiàn)的油壓夾碎機(yóu yā jiā suì jī)。**這是解決噪音問題最徹底、有效的方法。根據房委會的測試，油壓夾碎機的操作噪音比傳統的破碎式挖土機低逾(yú) 15 分貝。此外，油壓夾碎機是環保署認可的優質機動設備，根據《稅務條例》，優質機動設備的資本開支可從利得稅中扣減，對公司而言，可兼顧經濟效益與環保效益。	**針對原因提建議：** ▶ 善用標示語 ▶ 善用主題句 ▶ 建議合理、具體、有針對性 ▶ 引用權威資料，增強說服力
總括而言，如果能加設隔音屏障，靈活調整施工時間以及採用優質機動設備，相信我們的問題就可迎刃而解(yíng rèn ér jiě)。	**結語**

2.3 檢測站

請根據匯報內容完成下表。

1) 問題詳情

答 **問題**	▶ 收到投訴時間：__________ ▶ 問題發生地點：__________ ▶ 投訴內容：__________項目 __________ ▶ 調查結果：於附近屋苑內量得噪音高達 __________
答 **違法的法例** • 法例內容	▶《 __________的技術備忘錄》附件 5 • 日間的建築工程噪音不可高於 __________
答 **影響**	▶ 影響 __________ ▶ 可能使公司因違例而 __________

2) 原因：

答 **原因 1**	▶ 使用款式陳舊的 __________，施工時直接產生大量噪音
答 **原因 2**	▶ 施工隊忽視工程項目對附近居民的影響，未 __________

3) 建議：

答 **1. 採取即時措施，紓減噪音**	具體做法： __________ 根據 __________ ▶ 針對原因 __________
答 **2. 在滋擾較少的時段進行破碎工程**	具體做法： __________ 根據 __________ ▶ 針對原因 __________
答 **3. 改用環保署推薦的油壓夾碎機**	好處： 1) __________ 2) __________ 根據 1) __________ 2) __________ ▶ 針對原因 __________

30 匯報練習

分組活動：請根據以下步驟整合資料，然後完成簡報，最後派代表匯報。

陳儀

桂華餐廳旺角分店店長

情景：

桂華餐廳是極受歡迎的港式茶餐廳。近日，旺角分店陸續有員工反映，在廚房及後巷發現老鼠。

你的任務

你收到員工反映情況後馬上展開調查，結果在廚房的墻角、水槽及灶台底多處發現老鼠糞便。

事實證明，餐廳已違反了相關的指引／法例，你要搜集和綜合有關資料，向經理匯報問題詳情，分析原因，並建議解決問題的方法。

1. 參考相關法例及宣傳海報，完成背景資料的整合。
2. 結合背景資料，分析問題產生的原因。
3. 針對問題及原因，提出合理、具體的建議。（建議應引用相關條例或指引）
4. 運用已整合的資料，完成簡報。
5. 進行問題匯報。

3.1 参考相關法例及宣傳海報，完成背景資料的整合

結合題目背景，根據資料一至三的內容，構思問題詳情完成表格。

資料一　《食物衛生守則》第三章食物業處所、設備及用具的清潔、消毒和保養

3.3 防治蟲鼠

食物業處所內不得有蟲鼠出沒，例如老鼠、蒼蠅和蟑螂等。

3.3.1 蟲鼠出沒的迹象

須定期檢查食物業處所及其周圍地方，查看是否有蟲鼠出沒。

a. 如發現鼠糞、鼠洞、鼠道、齒痕、腳印及擦迹等老鼠活動的痕迹，即表示有老鼠出沒。

b. 蟑螂通常匿藏於爐灶、熱水管或洗滌盆後面，碗櫃或烘焗室內，以及任何陰暗和溫暖的地方。如發現蟑螂卵和糞便，以及令人難以忍受的「蟑螂」臭味，即表示有蟑螂滋生。

c. 有食物來源的地方通常較易滋生蒼蠅。如發現蒼蠅糞便污點和嘔吐物，即表示有蒼蠅滋生。

備註：《食物業規例》第 5(3) 條規定，任何人士明知而容忍或准許任何食物業處所內有老鼠或昆蟲存在，即屬違法。

資料二　電子版香港法例

《食物業規例》

（第 132 章第 56 條）

[1963 年 7 月 1 日]

1963 年第 78 號法律公告

編輯附註：

本規例的名稱由《食物業（區域市政局）附例》修訂為《食物業規例》——見 1999 年第 78 號第 7 條。

第 II 部

有關食物業的一般規定

5. 食物業處所的清潔狀況及維修

(1) 所有經營食物業的人，須時刻作出安排，使其在食物業的運作中所使用的食物業處所的牆壁、地面、門、窗、天花板、木建部分及處所結構的其他各部分保持清潔，不受有害物質沾染，並保持完好、維修妥善和狀況良好，以 ——

(a) 使其得以妥善清潔；及

(b) 在合理切實可行範圍內，防止老鼠及昆蟲侵擾或禽鳥闖入。

……

(3) 任何從事食物業的人，不得明知而容受或准許 ——

(a) 任何食物業處所內有老鼠或昆蟲存在；或

(b) 任何食物室內有活的禽鳥或動物存在。

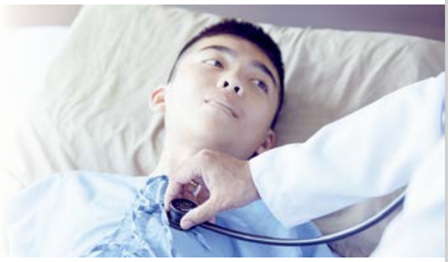
資料三　食物業處所滅鼠海報

老鼠帶來的禍害

1

傳播疾病

老鼠可直接或間接向人類傳播疾病，例如鼠疫、鉤端螺旋體病、叢林斑疹傷寒、鼠斑疹傷寒及漢坦病。



2

污染食物

老鼠在骯髒環境生活，可帶有多種病菌。倘若食物業處所的食物和食水被老鼠污染，可能導致食客食物中毒或感染傳染病。



3

財物損失

老鼠會破壞樓宇設備和傢具，甚至咬斷電線，導致短路引起火警。老鼠亦會破壞電話線和電腦接線。



4

咬傷人類

老鼠如受驚嚇會襲擊人。

鼠患跡象

如發現老鼠出沒，附近必有鼠患。若有鼠糞、鼠洞、鼠道、嚙痕、腳印或擦跡等痕跡，亦顯示有老鼠為患。

防鼠工作做得好　鼠患問題自然冇

根據食物業規例，從事食物業的人如明知而容受或准許任何食物業處所內有老鼠存在是屬違法的，可被**罰款 $10,000**，**監禁 3 個月**及另加**每日罰款 $300**。

食物環境衞生署

問題 （參考題目背景及資料一）	▶ 時間：近日 ▶ 地點：桂華餐廳 ＿＿＿＿＿＿＿＿ 分店 ▶ 問題：陸續有員工反映曾在廚房及後巷發現老鼠 ▶ 調查結果：在 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 多處發現老鼠糞便，根據《食物業衛生守則》，如發現鼠糞即表示 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿，因此餐廳確實存在 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。
違反的法例 法例內容 （參考資料一、二）	▶《＿＿＿＿＿＿＿＿＿》第 ＿＿＿＿ 條 ▶「＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿」
影響 （參考資料三）	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿



3.2 結合背景資料，分析問題產生的原因

請根據資料四，分析問題原因，完成表格。

資料四　餐飲業防鼠指引

食物業處所鼠患主要原因

惡劣的衛生環境是引起鼠患的主要原因，就食物業處所而言，導致鼠患橫生的主要原因是：

1. **有得吃**
   香港地方小，食肆多，食肆間靠得通常比較近，不同食肆的垃圾、食物殘渣、發泡膠箱集中棄於後巷，是老鼠覓食的聚集點。
2. **有得走**
   老鼠的筋骨柔軟靈活，即使外形較大，僅半吋罅隙已令牠有機可乘。老鼠進入屋內的途徑非常多，牠可以藉由排水管、排水孔、門下縫隙、通風孔及其他屋舍內結構細縫自由進出。
3. **有得藏**
   很多食肆安裝假天花以美化觀感，然而，假天花與真天花之間容易積聚塵埃，狹窄黑暗的空間剛好是老鼠的藏身之所。

類別	原因
答 **員工方面**	1. 餐廳員工清潔不力 說明： • 未能每日清理廚餘，吸引老鼠前來覓食。 • 餐廳後巷＿＿＿＿＿＿＿＿
答 **餐廳方面**	2. 餐廳防鼠措施不足 說明： • 廚房後門＿＿＿＿＿＿＿＿ • 排水口以及排氣口＿＿＿＿＿＿＿＿ • 餐廳的假天花＿＿＿＿＿＿＿＿

3.3 針對問題及原因，提出合理、具體的建議

請參考資料五至資料七，針對問題及原因，提出合理、具體的建議，完成表格。（應引用相關條例或指引）

資料五　防治鼠患海報（資料來源：食物環境衞生署）



食物業處所的防治老鼠措施

要防止老鼠滋擾，便要經常保持處所清潔整齊。食物殘渣應每晚勤加清理，並要避免堆放雜物，處所內存放的物件亦應定期移動，以防老鼠在內棲息。此外，還應採取以下的防鼠措施：

1. 門腳與地面之間的空隙應少於6毫米或安裝門檻，門的底部（包括門框）應裝上至少30厘米高的金屬踢板。
2. 通風/排氣口及百葉窗應安裝鐵絲網，而網眼不可超過6毫米。
3. 墻上或地上的裂縫及喉管與墻壁的接駁處應以英泥封好。
4. 喉管口應加上網孔少於6毫米的鐵格柵或塞進有棘的鐵絲網球。
5. 廚房及貯存食物的地方應避免安裝假天花，以免成為老鼠的藏身地點。
6. 不要在後巷處理食物或清潔食具，以減少老鼠的食物來源。
7. 垃圾應放在有蓋的膠垃圾桶內。
8. 如有鼠患，可聘請滅蟲公司滅鼠；切勿自行捕捉老鼠，以免感染鼠傳疾病。



第三章　食物業處所、設備及用具的清潔、消毒和保養

3.1　處所及有關設施

食物業處所及其固定和非固定裝置，以至處所的設備和用具，均須經常保持在可接受的清潔水平，並視乎各自的用途，保持性能和運作良好。處所應設立有效系統，可以：

a. 確保處所的設施和設備，都有足夠和適當的保養、清潔和消毒；
b. 防治蟲鼠；
c. 清除廢物；以及
d. 監察並記錄保養和消毒程序是否有效。

3.1.1　處所（食物室及廚房除外）

a. 牆壁、地面、門、天花飾板等

牆壁、地面、門、天花飾板、木建部分及其他各部分須：

i. 保持清潔，沒有可見的厭惡性物質，也沒有難聞的氣味，尤其是不得積聚：
   1. 垃圾、食物殘羹或循環再造的物料，載於適當容器者除外；
   2. 污垢；
   3. 油脂；以及
   4. 霉菌、蜘蛛網等其他可見的並會嚴重影響處所清潔的東西。

ii. 保持完好和維修妥善，沒有破爛、裂開缺口或殘破的地方，可以妥為清潔，並在合理情況下，可防止蟲鼠侵擾或禽鳥闖入。

b. 窗口、門口及其他在牆壁和天花板上的開口

門須妥為清潔，尤其是把手（包括球形把手）、門板等食物處理人員雙手可能接觸到的部分；此外，窗戶連窗框和窗台部分，以及其他在牆壁及天花板開口上的邊緣裝飾，也須妥為清潔，並保持狀況良好，防止蟲鼠侵擾。

c. 毗連地方

食物業處所毗連 6 米範圍內的街道、後巷及其他公眾地方或建築物內的公用地方，須經常保持清潔，沒有垃圾或廢物堆積。

備註：《公眾潔淨及防止妨擾規例》第 5(1) 及 5(2) 條規定，任何人士如未能依照公職人員發出的通知書，於指定限期內將處所 6 米範圍內公眾地方的垃圾或廢物移走，即屬違法。

……

3.3.2　防治蟲鼠侵擾

食物業處所要防治蟲鼠侵擾，必須經常保持處所清潔衛生。樓宇結構如有任何損毀，須立即修補，並採取預防措施，堵塞蟲鼠的入口。食物和棄置廢物須妥為存放，以截斷蟲鼠的食物來源。

定期檢查處所，可及早發現是否有蟲鼠出沒和進行防治蟲鼠工作。若發現蟲鼠，應立即採取措施加以控制。食物業處所經營者可委託私人防治蟲鼠公司檢查食物業處所是否受蟲鼠侵擾，並進行所需的防治工作。

答

食物業處所要防治蟲鼠，須注意下列事項：

a. 防止蟲鼠進入
   i. 天花板、牆壁及地面的洞穴和裂縫須用水泥或金屬片修補。
   ii. 門與地面之間的空隙應不超過 6 毫米，門的下邊緣及門框須安裝金屬踢板，防止老鼠進入。
   iii. 窗口、通風口及門口須安裝有網的屏障。門 / 屏障門須為自掩式，並經常關閉。
   iv. 如發現渠閘不翼而飛或破損，須立即補裝或更換。

b. 清除蟲鼠的藏身地點
   i. 配製或存放食物的地方，不應安裝假天花。
   ii. 食物業處所的牆壁、地面、天花板、木建部分及樓宇的其他結構如有損毀，須立刻修妥。
   iii. 食物業處所不應存放廢棄不用的物件或設備。如必須存放，應不時移動長久存放的物件，以防鼠隻和蟑螂匿藏。

c. 斷絕蟲鼠的食物來源
   i. 所有食物及調味品均須蓋好及以密封容器妥為存放。
   ii. 食物業處所的地面須經常保持清潔，地上沒有食物殘渣，特別是不可以留過夜。天井或後巷 / 横巷等地方嚴禁處理食物或清洗器皿。
   iii. 垃圾須放進有蓋的垃圾桶，清倒前須把垃圾袋綁好，以免濺瀉，招惹蟲鼠。垃圾或食物殘渣均須蓋好，每天須清倒至少一次，最好在晚上進行。
   iv. 地面排水渠及渠閘均須保持清潔，避免有食物殘渣或淤塞的情況。

d. 消滅蟲鼠
   v. 凡蟲鼠觸碰過的地方、衣物和設備均須盡快清潔和消毒。
   vi. 配備收集盆的昆蟲電極裝置（下稱「滅蠅燈」）可用以消滅食物業處所內的飛蟲。滅蠅燈應距離處理食物的地方至少 1.5 米（最好是 4.5 米至 6 米）。只可使用低位掛牆式滅蠅燈；切勿在食物處理範圍內使用天花垂吊式滅蠅燈。
   vii. 防治蟲鼠的工作屬當務之急，但不得影響食物安全，最好委託專業的防治蟲鼠公司進行。施用殺鼠藥及殺蟲劑時應避免污染食物，例如在製造 / 配製食物期間不得施用，施用時要將所有未加掩蓋的食物蓋好，並加以保護。
   viii. 一旦蟲鼠為患，任何受污染的設備、食具及會接觸食物的表面，均須徹底清潔和消毒。任何已被蟲鼠或防治蟲鼠的化學品污染的食物，必須棄掉。

e. 備存記錄
   食物業處所管理人員須妥善備存在其處所內進行的防治蟲鼠檢查、調查、維修及服務等工作的記錄。

資料七　新聞一則

http://hk.hongcitydaily.com

香城新聞　即時新聞

鼠患嚴重　專家支招

有假天花的商場最高危

在商場、設有假天花的食肆，原來正是鼠患高危地方。香港蟲害管理學會主席陳澤森直言，部分商場的假天花貫通全場，加上商場有食肆，一旦有老鼠入侵，就可透過假天花遊走商場每一角落。

香港蟲害控制從業員協會會長梁廣源說，假天花為蛇蟲鼠蟻提供絕佳的生態環境，而且不易被人發現，因此，現時不少食肆都拆去假天花。此外，亦需封好冷氣槽、電線箱及牆身之間的罅隙，否則就予老鼠乘虛而入。

此部分引導學生針對問題及原因作出建議，建議必須合理、可行，並適當引用權威資料以增強說服力。
參考答案非標準答案，學生可以根據資料發揮。

針對問題	即時措施	參考條例或權威資料
答 餐廳有鼠患	立即滅鼠 ▶ 請參考相關資料，寫出滅鼠的具體方法或步驟： • ________________ ________________ • ________________ • ________________	《食物衞生守則》 ▶ 3.3.2 (d) 關於「消滅蟲鼠」的相關規定 ▶ 3.3.2 (e) 關於「備存記錄」的相關規定

	針對原因	長遠建議	參考條例或權威資料
員工方面	• 未能每日清理廚餘，吸引老鼠前來覓食	• 更換有蓋垃圾桶 • 規定收工前清理垃圾 • 確保餐廳地面沒有食物殘渣	《食物衞生守則》 ▶ 3.3.2（c）關於「斷絕蟲鼠的食物來源」的相關規定
	• 餐廳後巷______ ______ ______ ______	• ______ ______ • ______ ______	______ ______ ______
餐廳方面	• 廚房後門______ ______ ______ ______	• ______ ______ • ______ ______ ______	______ ______ ______ ______
	• ______ ______ ______	• ______ ______ ______	______ ______
	• ______ ______ ______	• ______ ______	______ ______ ______ ______ ______

3.4 運用已整合的資料完成簡報

請運用已整合的資料，完成下面的簡報。

1

桂華餐廳有限公司

鼠患問題匯報

姓名：

職位：

2

匯報流程

問題詳情

問題原因

建議

3

問題詳情

時間：

地點：

問題：

4

調查結果：

違反的法例：

5

影響

6

原因一

員工方面：

7

<u>原因二</u>

餐廳方面：

8

<u>建議一</u>

9

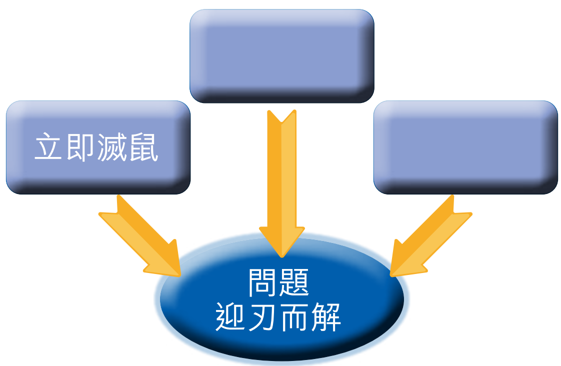
<u>建議二</u>

10

<u>建議三</u>

11

<u>總結</u>



12

<u>參考資料</u>

3.5 進行問題匯報

請運用下表的匯報結構和參考句式，分組進行問題匯報。

解決問題的匯報

匯報要素		參考句式
開首	**開場白**	1. 李經理，您好，近日有員工指出⋯⋯，下面我想向您匯報一下。
主體	**問題詳情** 時間、地點、調查結果、影響等	1. 最近一週，陸續有員工反映⋯⋯ 2. 收到消息後，我立即進行檢查，結果發現⋯⋯ 3. 根據⋯⋯，即屬違法。這不但影響公司聲譽，而且一旦被檢控，將被罰款 $10,000 並監禁 3 個月，因此問題非常嚴重，亟需解決。
主體	**原因分析**	1. 調查後，我認為餐廳出現⋯⋯問題的原因主要有兩方面。 2. 經過調查，我發現以下兩方面的原因導致了⋯⋯問題。
主體	**建議**	1. 為了解決目前的問題，我有以下三個建議。 2. 針對以上幾個原因，我有三個建議。 3. 參考食環署的指引，我有以下建議。 4. 根據《食物衞生守則》，食物業處所毗連 6 米範圍內的街道及後巷，須經常保持清潔，沒有垃圾或廢物堆積，因此清潔人員不但要清理餐廳內部，更要徹底清理毗鄰地方的垃圾及雜物。 5. 針對廚房後門經常打開的問題，我建議為後門安裝自動關門器，將後門改為自掩式。此外，按照食環署的指引，於門下邊緣及門框安裝金屬踢板，確保門與地面之間的空隙不超過 6 毫米，防止老鼠進入。
結尾	**總結**	1. 總的來説，如果能加強清潔力度，並採取措施阻止老鼠進入及藏匿，相信能有效解決鼠患問題。 2. 綜上所述，如果能⋯⋯，相信我們的問題就可以迎刃而解。 3. 總括來説，如果能在預防和治理兩方面雙管齊下，問題就可迎刃而解。 4. 以上是我的建議，希望經理可以採納。謝謝！

4 粵普對譯

請在空格內填入答案。

粵語	普通話
嬲	
愛錫	
勞氣	
激氣	
谷氣	
肉酸	

粵語	普通話
怕醜	
傻更更	
發漚豆	
鬼馬	
唔使驚	
唔好喊	



第九課　尋求支持

學習成果

完成本課後，你可以：

1　根據主題整合匯報內容：
- 敘述活動目的和意義
- 預期舉辦該活動可達到的成效
- 針對目的提出具體活動建議

2　恰當使用語言功能：陳述和建議

3　匯報時語音準確，措辭得體，語句連貫，內容成段

01 問題匯報

在日常工作情境中，如需籌辦活動，必須申請經費和撥款。因此，負責的員工需要向上級或相關款項的審核人匯報，以爭取支持。尋求支持的匯報主要使用的語言功能是「陳述」和「建議」。「陳述」是有條理地簡述活動的目的和意義，預期可達到的效果。「建議」則是根據設定的目標，制定具體的執行計畫。建議應當合理、具體、有針對性，並且切實可行，以增強說服力。

匯報流程

活動的目的

舉辦活動的目的

- 舉辦這項活動有甚麼意義
- 甚麼人可受惠
- 對公司和社會可帶來甚麼益處

準備內容

- 需求分析
- 構思建議
- 如何善用公司資源或員工的專業所長

進行匯報

1. 介紹活動的目的和意義
2. 介紹相關受眾的需要
3. 提出建議
   - 有針對性
   - 合理、具體，如何惠及受眾
   - 參考資料，例如其他團體舉辦的類似活動，以增強說服力

2 匯報示範

2.1 詞語

以下是匯報中常用的詞語。請把拼音對應的漢字寫在方格內，並看看自己能不能讀準這些詞語。

chuán dá	shēng huó zhì liàng	guān zhù	zhí yè zī gé	shì qiè
miàn lín	cóng ér	jiǎng zuò	tiǎo zhàn	zhī chí

2.2 匯報

情景：你是關懷社區協會（青衣）的行政主任何峰。你們計劃舉辦一個名為「關懷獨居長者」的活動。這次活動預計在 11 月 9 日舉行，時間從上午 9:00 到下午 4:00，地點在社區中心，預計需要 2 萬元的經費。這次活動的目的是傳達關懷和溫暖，並為獨居的長者建立社交連結。

建議匯報示例──爭取支持舉辦活動	匯報策略
張經理，您好！關於下個月舉辦的「關懷獨居長者日」(guān huái dú jū zhǎng zhě rì)活動，我已做好了計劃，現在給您匯報一下。	**開場白** ▶ 匯報目的
我們舉辦這個活動，是想向獨居的長者傳達關懷(guān huái)和溫暖(wēn nuǎn)，同時也希望能提升他們的生活質量，讓他們保持健康的心理狀況。	**主體** ▶ 介紹活動目的和意義
從我收集的資料來看，獨居長者主要有以下三個方面需要我們關注：生活自理(shēng huó zì lǐ)能力、心理健康和家居安全風險(fēng xiǎn)。我們的員工都有社工執業資格，具備豐富的社福經驗，我相信通過這次活動，我們能給獨居長者提供適切的關懷和支持。	介紹獨居長者的需要 ▶ 公司員工的背景

建議匯報示例──爭取支持舉辦活動	匯報策略
這次的活動主要有四個部分：見面交流、玩遊戲、表演和講座。接下來，我會從三個方面講述這些活動對獨居長者的好處。 首先，這次活動會給獨居長者提供和外界互動和交流的機會。我們知道獨居長者們一直面臨着社交孤立(shè jiāo gū lì)和感到無助(gǎn dào wú zhù)。我建議我們的員工可以逐一上門訪問，跟他們聊聊天，説説話。我們也可以鼓勵並陪伴獨居長者們互相拜訪。通過我們的活動，他們可以與我們以及其他參與者建立聯繫(lián xì)，分享他們的經驗和故事，從而感受到社區的關懷與支持。 其次，這個活動會給獨居長者帶來樂趣。我建議可以提供一些簡單的遊戲、唱歌和魔術(mó shù)等活動，也可以和他們一起製作一些手工藝品(shǒu gōng yì pǐn)，比如小飾品(xiǎo shì pǐn)、小擺設(xiǎo bǎi shè)等。這些活動可以讓他們感受到快樂。也有助於減輕獨居長者的壓力(yā lì)，進而改善他們的情緒(qíng xù)和生活質量。 最後，這次活動還給獨居長者提供了學習實用知識(shí yòng zhī shí)和技能的機會。我建議我們可以舉辦一些講座，分享日常生活的知識，比如講解家居安全的注意事項、健康的飲食習慣等。這樣能幫助提高獨居長者的自理能力和生活技能，讓他們更好地應對日常生活中的挑戰。	建議活動內容，並説明其對獨居長者好處
總的來説，這次的「關懷獨居長者」活動將給獨居長者們帶來社交互動和學習的機會。此外，舉辦這個活動也可以讓獨居長者們感受到社區對他們的關懷，並提高他們的生活質量和幸福感。希望您能考慮支持我們的活動建議，謝謝！	結尾 ▶ 總結：建議活動方案

2.3 檢測站

請根據匯報內容完成下表。

	活動	活動內容	活動成效 / 好處
活動一	與獨居長者交流	▶ 逐一上門拜訪獨居長者 ▶ 聊聊天，談談日常事情 ▶ 鼓勵並陪同獨居長者們互相拜訪	▶ 建立社區聯繫 ▶ 分享經驗和故事 ▶ 感受到關懷與支持
活動二	遊戲與表演	▶ 小遊戲 ▶ 唱歌 ▶ 魔術 ▶ 製作手工藝品 ▶ 例如小手飾、小擺設等	▶ 快樂和放鬆 ▶ 減輕壓力 ▶ 改善情緒狀態和生活質量
活動三	講座	▶ 日常生活知識 ▶ 家居安全 ▶ 飲食習慣	▶ 提高自理能力 ▶ 掌握生活技能 ▶ 應對日常生活中的挑戰

30 匯報練習

分組活動：請根據以下步驟整合資料，然後完成簡報，最後派代表匯報。

情景：

為了履行社會責任並樹立良好的企業形象，欣雅美容公司決定利用員工的專業知識，為社會上日益增多的長期照顧者提供支援服務。

公司計劃舉辦一個名為「關愛伴你行」的活動，旨在為長期照顧者提供幫助和支持，並希望獲得相關部門撥款支持，確保活動順利舉行。

你的任務

你是公關部助理張家明，應經理的要求，負責撰寫計劃書。你需要充分考慮活動的目的以及對活動對象的好處，蒐集和綜合有關資料，向經理匯報活動內容，希望經理可以採納你的建議。

1. 確定長期照顧者的需要。
2. 了解公司業務內容。
3. 構思三個能支援長期照顧者的活動建議（需要運用員工的專業知識）。
4. 運用已整合的資料完成簡報。
5. 進行活動建議匯報。

3.1 確定長期照顧者的需要

製作活動計劃前，首先要了解活動目的及活動對象的需要，然後才開始蒐集資料，選取合適的活動。

資料一　有關長期照顧者的新聞報導

照顧者悲歌抑鬱婦疑殺夫後自戕

星島網 2024-03-28

九龍塘老牌豪宅發生命案。一名女傭昨凌晨打算為病患纏身的 8 旬翁更換尿片時，驚見其口鼻貼有膠紙，沒有知覺躺臥床上，7 旬女僱主躺地昏迷，身旁有染血鎅刀，於是報警。救護員到場證實老翁當場身亡，並將受傷婦人送院搶救，至昨晚 10 時情況危殆。警方經調查後相信婦人以膠紙覆蓋丈夫口鼻行兇，其後割頸及鎅手企圖自殺。消息稱患有抑鬱症及情緒病的婦人疑擔心無能力照顧丈夫而想過自殺。女疑犯昨已涉嫌謀殺被捕。

社福界立法會議員狄志遠強調，社工及社會服務不止為基層市民服務，精神健康、情緒問題與社經地位沒有關係，大家都會面對同樣困難，部分中產人士在事業上有成就，或因自尊心不願尋求協助，不希望他們因自尊心過重，捆綁他們不接受恰當的服務，呼籲中產人士如有需要，可向社工或社會服務尋求幫助。



資料來源：改善照顧者支援服務 | 政策及倡議 | 香港婦女中心協會（womencentre.org.hk）

答 1. 報道中的長期照顧者患上甚麼疾病？

答 2. 根據報道，長期照顧者容易面對甚麼困難？

答 3. 根據報道，長期照顧者可向誰尋求協助？

資料二　嶺南大學亞太老年學研究中心照顧者實用資訊手冊（資料來源：嶺南大學亞太老年學研究中心）

照顧者需求多樣性

照顧者有不同種類，所需要的服務或支援亦有所不同。例如：「新手照顧者」剛開始接觸照顧工作，需要盡快提升日常護理和相關的疾病知識，以及獲得合適的離院 / 復康服務支援。「隱蔽照顧者」一直承擔照顧工作但沒有接受任何支援，因此，他們需要的是服務提供者 / 鄰里的主動接觸，並被轉介合適的照顧服務，以分擔他們部分照顧工作。「高危照顧者」幾乎長時間被照顧的工作佔據了其生活，他們需要的是喘息空間和暫託服務，甚至可能是情緒支援。即使「資深的照顧者」也可能需要喘息或暫託的支援服務去減輕壓力；而結束了照顧工作的「畢業照顧者」，無論是情緒的支援，還是重新規劃財務與就業的安排，都有非常實際的需求。基於照顧者的不同需要，照顧者的支援和服務也是多樣化，如何讓不同種類的照顧者能夠輕易了解現有的社區支援服務、可考慮甚麼因素選取相關服務、如何獲取所需的支援包括申領經濟支援或預早準備長期護理開支、如何自強增值等，都是這本手冊希望解答的問題。

資料三　美容師工作內容（資料來源：尋補—升學出路【美容師招聘】零經驗入行！美容師入職要求 | 人工 | 職責 - 尋補 Blog (tutorcircle.hk)）

美容師的工作內容

美容師負責幫客人處理面部及身體上的護理，需要了解及熟練最新美容產品及美容儀器，需要了解及熟練最新美容產品的資料成分。美容師亦都需要熟悉美容技術，皮膚保養的基本知識和方法 。美容師亦需要處事仔細，並有耐性 。美容師最主要工作包括：

1. 為客人提供潔面、針清、磨沙、面部 / 厨頸按摩、敷面膜等
2. 需要使用美容儀器為客人提供面部及身體設理服務
3. 保持儀容整潔，為客人服務時須戴上口罩
4. 清潔美容儀器和用具
5. 向客人推介美容療程及產品

工作時間：每星期約 48-54 小時

工作環境：室內工作，一般於美容院工作

資料四　活動建議資料

香薰香氛影響生活壓力認知之研究

現代人生活節奏較緊湊，甚麼事都講求效率有調查發現，七至八成的都市人每星期都會承受到重大的壓力，而家庭醫生所見的病人，四至六成的病都和壓力有或多或少的關係。，過度壓力可能引起身體不適，嚴重時，亦會產生精神科的症狀，如焦慮、抑鬱等，由此可知適度放鬆很重要美國嗅覺協會（Sense of Smell Institute）的行政主管泰瑞莎．孟娜（Theresa Molnar）表示：「香氣可以對人的心情有積極正面的影響、還能紓解壓力、改善睡眠品質、增加自信，以及提升身體及行為認知上的表現。」本研究利用 10 篇相關文獻整理分析，心理壓力會影響自律神經，交感神經與副交感神經的作用，可以透過精油中的化學成分，使神經系統釋放壓力，來達到平衡。並藉由中醫五行理論來探討五臟跟情緒（七情）所造成的壓力，如何藉由了解香薰香氛對於心理層面的影響，以達到放鬆個人心靈的效果。

（資料來源：香薰香氛影響生活壓力認知之研究 | Airiti Library 華藝線上圖書館）



（資料來源：芳香治療如何幫助情緒紓緩？—低聲道 The Voice (thevoicehk.com)）



（資料來源：CD Booklet_R9.pdf (fhs.gov.hk)）

#跟「信賴的朋友」對話

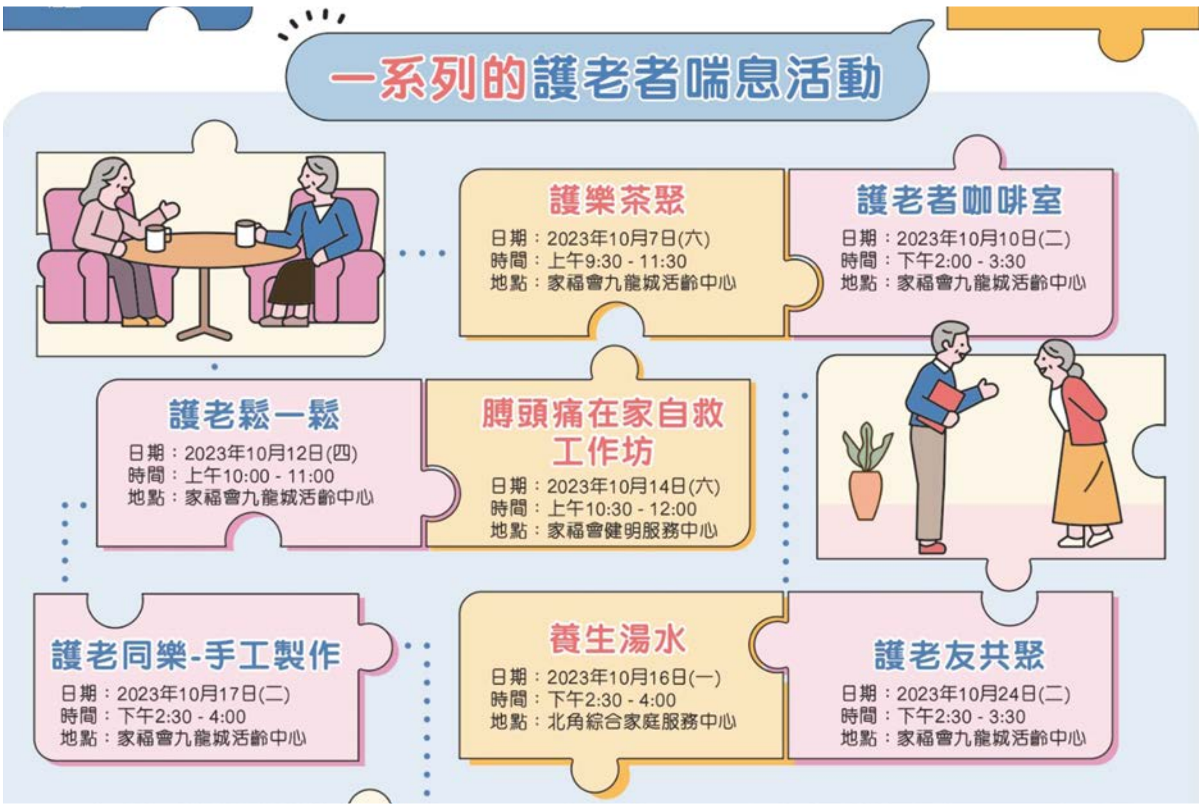
說出來未必不能解決問題，但絕封能緩解你的情緒。心理學家 Paula Davis-Laack 指出，「孤獨感」是讓壓力更加沉重的常見因素。人類天性是群居動物，**需要社交以及與他人對談互動來獲得認同與鋸屬感**。能跟信賴的朋友傾吐鑫心事，一方面加深人與人之間的聯聚，一方面也替內心的不安找到出口，是紓解屋力最有效的方法之一。

#跟「家人」對話

威斯康辛大學麥迪遜分校的心理學教授 Seth D. Pollak 曾執行一項實驗。他讓 61 位 7 到 12 歲之間的女孩在觀眾面前發表演講或解數學題，讓孩子們感到壓力。接着他讓 1/3 的女孩與母親團聚，讓母親擁抱並安慰她們 15 分鐘，另外 1/3 的人在電話中與母親通話 15 分鐘，而剩下的人則是觀看一部長達一小時的電影。

Pollak 隨後採集了每位女孩的唾液，**發現和母親接觸過的女孩們，無論是面對面接觸或通話，壓力激素「皮質醇」水平都在半小時內降低 80%**，幾乎回到原先正常的水平，同時他還測量了女孩們尿液，發現催產素含量明顯上升。相比之下，觀賞電影的女孩們則沒有任何催產素的增生，壓力水平下降的速度也更緩慢。

（資料來源：與人交談 15 分鐘，能降低 80% 的壓力！心理學解密：「說話」其實很紓壓 | VidaOrange 生活報橘（buzzorange.com））



（資料來源：護老者喘息活動 | 香港家庭福利會 Hong Kong Family Welfare Society (hkfws.org.hk)）

請根據情景、任務和資料四，確定活動內容及成效，完成資料整合表格。

	活動	活動內容	活動成效 / 好處
活動一	香薰治療工作坊		
活動二	鬆弛運動學一學		
活動三	濟濟一堂齊歡聚		

3.2 運用已整合的資料完成簡報

運用已整合的資料，完成下面的簡報。

1

欣雅美容公司

「關愛伴你行」
活動建議匯報

姓名：

職位：

2

匯報流程

報告目的
↓
活動簡介
↓
活動建議
↓
總結

3

匯報流程

4

活動簡介

活動建議

5

香薰治療工作坊
內容：

6

香薰治療工作坊
成效 / 好處：

7

鬆弛運動學一學
內容：

8

鬆弛運動學一學
成效 / 好處：

9

濟濟一堂齊歡聚
內容：

10

濟濟一堂齊歡聚
成效 / 好處：

11

總結

12

參考資料

3.3 進行建議匯報

請運用下表的匯報結構和參考語句，分組進行建議匯報。

建議匯報		
匯報要素		參考句式
開首	**開場白**	1. 經理，您好！關於下個月舉辦的……，我已做好了計劃，現在給您匯報一下。 2. 我們舉辦這個活動，是想向……傳達……，同時也希望能……。 3. 這個活動的目的和意義是……，同時可以達到……的目的。
主體	**需求分析**	1. 根據我的觀察與資料所得，……有以下幾方面需要我們關注。 2. 我們的員工都取得……資格，並具備豐富的……經驗，相信通過……活動，能為……提供適切的關懷與支持。
	建議	1. 獨居長者們一直面臨着社交孤立和感到無助。我建議我們的員工可以逐一上門拜訪，跟他們聊聊天，説説話。 2. 通過我們的活動，他們可以與我們和其他參與者建立聯繫，分享彼此的經驗和故事，藉此感受到社區的關懷與支持。 3. 這個活動會給獨居長者們帶來歡樂。我建議提供簡單的遊戲、唱歌、魔術等活動；亦可以與他們一起製作手工藝品。 4. 這次活動還為獨居長者們提供獲取實用知識和技能的機會。我建議舉辦講座，分享日常生活方面的知識，例如講解家居安全的注意事項、健康的飲食習慣等。 5. 這將有助於提高獨居長者的自理能力和生活技能，讓他們更好地應對日常生活中的挑戰。
結尾	**結束語**	總的來説，這次……活動將給……帶來……；可以讓他們感受到……，並提高他們的……。希望您能考慮支持我們的活動建議，謝謝！

4 粵普對譯

俗語包括諺語、歇後語和常用的成語（不包括古雅書面語中的成語，或名著中的名言警句）。俗語具有地區性，每個地方都有不同的俗語，而表達的意思往往大同小異。請配對相同意思的粵普俗語。

粵語		普通話
答 1. 手指拗出唔拗入	● ●	A. 好心當作驢肝肺
答 2. 好心着雷劈	● ●	B. 賠了夫人又折兵
答 3. 冇咁大個頭，唔好戴咁大頂帽	● ●	C. 強扭的瓜不甜
答 4. 十劃都未有一撇	● ●	D. 打破砂鍋問到底
答 5. 偷雞唔到蝕揸米	● ●	E. 站着說話不腰疼
答 6. 邊有咁大隻蛤乸隨街跳	● ●	F. 八字沒一撇
答 7. 打爛沙盆問到篤	● ●	G. 胳膊肘往外拐
答 8. 周身刀冇張利	● ●	H. 沒有金剛鑽，別攬瓷器活兒
答 9. 勉強冇幸福	● ●	I. 樣樣通樣樣不精
答 10. 針唔刮到肉唔知痛	● ●	J. 天上不會掉餡餅



第十課 闡述理念

學習成果

完成本課後，你可以：

1 根據主題整合匯報內容
- 介紹創作靈感
- 闡述創作理念
- 分析設計特點

2 恰當使用語言功能：陳述和推介

3 匯報時語音準確，措辭得體，語句連貫，內容成段

01 闡述理念

為了持續發展，公司或機構每年都會開發新的工作項目。員工如被委派負責新項目，就需要在工作計劃落實前，向上司闡明理念，詳述所構思的項目內容，爭取上司的支持。其中重要的語言功能是「陳述」和「推介」。

匯報流程

工作項目種類繁多，下表以產品設計為例說明：

步驟 1　了解要求

了解設計工作的背景：

- 客戶要求
- 目標顧客背景（例如：年齡、職業、愛好、文化背景等）

步驟 2　準備內容

1. 創作靈感
2. 設計方案

步驟 3　進行匯報

1. 簡介設計背景
2. 介紹創作靈感
3. 展示設計方案
4. 闡述創作理念
5. 分析設計特點
6. 推介設計方案

檢測站：

請觀察以下各產品，然後用線把產品和目標顧客配對起來，並說明原因。

例如：

背包的目標顧客是學生，因為他們要上學又多課餘活動，加上喜歡時尚鮮豔的東西，背包顏色搶眼，設計時尚，既能吸引他們的目光，又方便上學時使用。



答 運動鞋



答 復古茶壺



答 智能手錶



答 背包



答 鑽石手鐲

學生



籃球員



白領女性



白領男性



大學教授



2 匯報示範

2.1 詞語

以下是匯報中常用的詞語。請把拼音對應的漢字寫在方格內，並看看自己能不能讀準這些詞語。

xiàng liàn	kuǎn shì	jiǎn yuē	diǎn zhuì	dā pèi
答	答	答	答	答
kě wàng	xiè xià	zhēn xī	shǎn shuò	xiāng qiàn
答	答	答	答	答

2.2 匯報內容

情景：思悅珠寶公司將在新一季來臨時推出全新系列的首飾，以開拓新市場。設計師陳維負責為公司設計新一季的首飾。完成設計圖後，他向市場部經理黃婉君陳述設計理念。

建議匯報示例—首飾設計	匯報策略
黃經理，您好，關於新一季度（jì dù）的首飾系列，我已準備好設計方案，並畫了設計草圖，現在向您匯報。	**開場白** ▶ 指出匯報目的
我們的目標顧客是年輕白領女性，她們比較喜歡新穎（xīnyǐng）時尚和個性化的飾物，所以我設計了一套「幸運草水晶項鏈」，希望能以清新簡約的設計風格吸引她們。	**主體** ▶ 確立目標顧客
我的設計靈感是來自一個關於幸運草的動人故事。	**陳述創作靈感** （通過故事帶出創作靈感）

建議匯報示例—首飾設計	匯報策略
傳說很久以前在幽靜的山谷中，幸福女神曾親手種下一種極為珍稀的小草，它總共有四片葉子，每片葉子都代表了一個意義：分別是信仰、希望、愛情和幸運。如有幸找到四葉草的人，就能得到幸福女神的眷顧（juàngù），從此幸運一生，所以也稱為幸運草。於是不斷有人想盡方法要去尋找四葉草。我被這個故事深深吸引，便依照幸運草的樣式，設計出這套項鏈。	**陳述創作靈感** （通過故事帶出創作靈感）
這是我的設計草圖。 	**設計草圖**
我的設計理念是希望配戴它的人，能得到幸福，時常被幸運眷寵（juànchǒng）；同時，設計風格會以四葉草的造型為基礎，呈現出清新可愛、簡約脫俗的格調（gédiào），以迎合年輕女性的喜好。	**陳述設計理念**
讓我來說說這個設計的特點吧！ 首先，在造型（zàoxíng）方面，我以幸運草的型態作為項鏈的造型，寓意配戴者對幸福的渴望；同時，我在旁邊加了一個清新簡約的心形掛飾（guàshì）作點綴，寓意純潔的愛情。 其次，在材質方面，四片葉子由閃爍（shǎnshuò）的藍水晶組成，並鑲嵌於高雅的 18K 金中。藍水晶在西方象徵勇氣和虔誠（qiánchéng），正好配合年輕女性對浪漫愛情的追求，也跟幸運草代表信仰和希望的寓意配合得天衣無縫（tiān yī wú fèng）。 最後，在搭配方面，幸運草和心形掛飾都可以從項鏈上卸下，一條項鍊可搭配出三種款式，也可以和其他掛飾自由搭配，滿足了白領女性追求款式多變的要求。	**陳述設計特點** （造型、材質、搭配等）並進行推介
總括來說，我設計的這套「幸運草水晶項鏈」，寓意配戴者得到幸福女神的祝福，時刻洋溢着幸福愉快的感覺，而且設計風格清新簡約，搭配個性化，相信年輕白領女性一定會喜歡，希望您能採納我的設計方案。	**結尾** ▶ 總結：推介設計方案

2.3 檢測站

請根據匯報內容，概述各部分的內容大意，並將答案填在橫線上。

簡介設計背景：

目的 ▶ ________________________________

目標顧客 ▶ ________________________________

特點：喜歡 ____________________ 的飾物

介紹創作靈感和展示設計草圖：

創作靈感 ▶ ________________________________

設計草圖



闡述設計理念：

靈感來源 ▶ 找到四葉草的人，就能得到幸福女神的眷顧，從此幸運一生

設計理念 ▶ 寓意：配戴它的人 __________________________

▶ 風格：__________________________________

分析設計特點：

設計特點 ▶ _____：

✓ 以幸運草的型態作為項鏈的造型，寓意 ____________________；

✓ 以清新簡約的心型掛飾作點綴，寓意 ____________________。

▶ _____：

✓ 藍水晶象徵 __________，正好配合 ____________________。

▶ 搭配：

✓ 幸運草和心形掛飾都可以隨意卸下，或搭配其他吊墜，

滿足 ________________________________。

30 匯報練習

分組活動：請根據以下步驟進行資料整合，然後完成簡報，最後派代表匯報。

姚進

祺林珠寶公司珠寶設計師

情景：

祺林珠寶公司將參與下月在香江會議展覽中心舉行的婚展會，屆時會給展覽上惠顧公司婚嫁首飾的顧客贈送一份紀念品。

你的任務

你已經有了初步的構思，應總經理的要求向他匯報設計方案，包括通過故事帶出創作靈感、闡述設計理念和分析設計特點等，以爭取他的支持。

1. 介紹創作的靈感來源。
2. 闡述設計理念。
3. 分析設計特點。
4. 運用已整合的資料，完成簡報。
5. 進行設計理念的匯報。

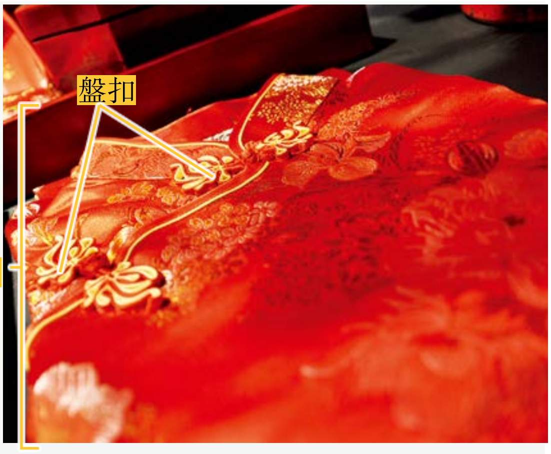
3.1 介紹創作的靈感來源

請根據設計要求和資料一，介紹靈感來源。

資料一　盤扣的傳說

盤扣

也稱為盤紐。是傳統服裝中使用的一種紐扣，用來固定衣襟或裝飾，代表美好吉祥。



關於盤扣，曾有這樣一個傳說……

相傳天帝的小女兒織女由於跟凡間的牛郎相戀，被王母娘娘抓回天庭，並命她天天編織雲錦*以作懲罰。織女為了寄託她對牛郎的思念，以層層雲紋織出了一對對美麗的衣扣，然後把它們灑落凡間，代表她對牛郎的堅貞愛情，並祝願天下有情人終成眷屬。自此，民間就把這扣子縫在衣服上，稱為「盤扣」。

* 雲錦：中國傳統的絲製工藝品，因圖案絢麗，美如天上雲霞而得名。

答

目標顧客　▶ 準備結婚的情侶

設計要求　▶ 於公司參展時送給客戶的紀念品

▶ 寄託對婚姻的祝福

靈感來源　▶ 源自織女編織 ________ 的傳說 / 故事

故事情節　▶ 人物：________________

▶ 情節：（分點表達）

- ________________
- ________________
- ________________

▶ 寓意：________________

3.2 闡述設計理念

請參考資料二，結合設計要求和創作靈感，闡述設計理念。

資料二　盤扣的寓意和樣式

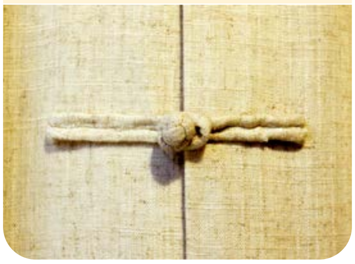
盤扣的寓意

把一對精緻的盤扣裝飾在結婚禮服上，寓意「夫妻合一」、「家庭和順」，是對新人最美好的祝福。

四方扣



一字扣



菊花扣



三耳扣



雙耳扣



樹枝扣

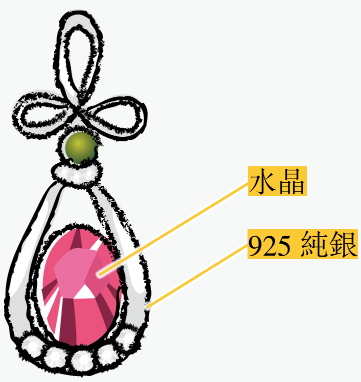


答

作品名稱

幸福密語

設計草圖



設計理念

這款設計如何突顯「盤扣」的寓意？

寓意：配戴它的人 ______________________

表達 ______________________

風格：揉合 ______________________ 元素

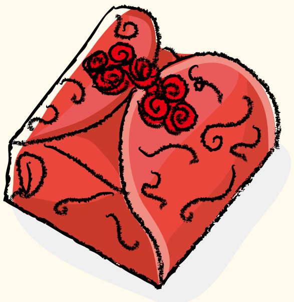
展現 ______________________

風格參考：傳統 / 經典 / 時尚 / 優雅 / 高貴 / 復古 / 自然 / 含蓄 / 柔美 / 東方魅力

3.3 分析設計特點

請參考資料三，結合 3.1 及 3.2 的資料，分析設計特點。

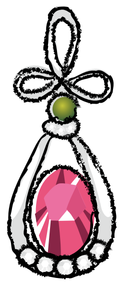
資料三　設計理念和特點分析

產品	設計理念	設計特點
盤扣禮盒 	**寓意** 禮盒的設計融入了盤扣的概念，祝願收到禮物的人家庭和順，幸福美滿。 **風格** 融合復古和時尚的元素，呈現高雅名貴的氣派。	**造型** 禮盒的造型就像在雲錦旗袍扣上盤扣的形象，華麗典雅，在送上禮物的同時還送上了一份祝福。 **材質** 採用燙紅金的紅卡紙，名貴高雅，讓禮盒呈現出歡愉和喜氣洋洋的感覺。 **顏色** 以紅色為主色，燙上紅金色的雲錦，富有中國傳統特色，作為禮物包裝盒別具一格。
蕾絲盤扣晚禮服 	**寓意** 讓穿着禮服的人散發優雅的氣質，既落落大方，又魅力迷人。 **風格** 融和了中國傳統的盤扣元素和西方古典的蕾絲鏤空設計，典雅而高貴。	**款式** 將中國的盤扣元素和西方蕾絲元素相結合的中式旗袍，雙肩為鏤空蕾絲設計，表現出女性賢淑典雅的氣質。 **布料** 真絲旗袍，柔軟透氣，名貴高雅。 **顏色** 黑色，給人沉穩端莊的感覺。

設計特點 分類參考	**產品：**造型 / 外形 / 圖案 / 尺寸 / 材質 / 顏色 / 功能……
	服裝：款式 / 圖案 / 線條 / 尺寸 / 布料 / 顏色 / 場合……

答

設計特點（這款設計在細節上有甚麼特點和意義？）	
造型	______
材質	▶ 由流線型的 925 純銀墜托襯托着動感璀璨的水晶，金屬和水晶的搭配突顯了______
顏色	______



3.4 運用已整合的資料完成簡報

請運用已整合的資料，完成下面的簡報。

1

祺林珠寶公司

紀念品
設計方案匯報

姓名：

職位：

2

<u>匯報流程</u>

設計背景
靈感來源
創作理念
設計特點
總結

3

<u>展覽資料</u>

名稱：

日期：

地點：



4

<u>目標顧客</u>

✓ 即將結婚的情侶



5

創作靈感

6

設計理念

7

設計草圖

8

設計特點

9

總結

10

參考資料

3.5 進行設計理念的匯報

請運用下表的匯報結構和參考句式，分組進行闡述理念匯報。

闡述理念匯報

匯報要素		參考句式
開首	開場白	1. 經理好，關於公司參加婚展會時送給客戶的紀念品，我已準備好設計方案，並畫了設計草圖，現在向您匯報。 2. 經理，早上好。關於公司參加婚展會的宣傳海報，我構思了一個新方案，想向您匯報，看看有甚麼地方需要修訂。
主體	設計背景簡介 設計要求 目標顧客	1. 公司將於下月 6 號至 10 號參加在會展中心舉辦的婚展會，屆時會送一份紀念品給購買婚嫁首飾的客戶。 2. 我們的客戶是即將結婚的情侶，他們期待着婚姻幸福美滿，所以我設計了一個以祝福作為主題的盤扣吊墜。
	設計理念闡述 （故事與產品的關係）	1. 這個紀念品名為「幸福密語」，以盤扣的形象設計，寓意婚姻美滿，家庭和順。 2. 這個吊墜揉合了傳統和時尚的元素，展現出具復古韻味的東方魅力。
	設計特點分析	1. 這款吊墜的材質由流線型的 925 純銀墜托襯托着動感璀璨的水晶，金屬和水晶的搭配突顯了吊墜剛柔並重的特點，正好突出了傳統中國女性外柔內剛的氣質。 2. 吊墜以荷葉和清晨露珠為元素，讓配戴的人散發出清雅祥和的氣質。 3. 心形設計的戒指鑲嵌着耀眼美鑽，將可愛、優雅和高貴集於一身，也寓意將純潔忠誠的愛情珍重收藏。
結尾	總結	1. 我設計的這款「幸福密語」，寓意配戴者婚姻美滿，家庭和順，也表達了公司對顧客的祝福，相信即將結婚的情侶一定會喜歡。希望您可以採納我的建議。 2. 整個吊墜的設計以祝福為主題，代表了公司為準新婚夫婦送上一份盛載祝福的結婚禮物。希望您可以選用我的設計方案。 3. 我相信這個紀念品一定會讓顧客滿意的。 4. 以上是我的建議，希望經理可以採納。 5. 希望您能接受我的建議。謝謝！

4 粵普對譯：成語

成語是漢語詞彙特有的、長期沿用的固定短語，形式以四字格居多。大部分成語粵普用字相同，但也有少量成語在用字方面存在差異。以下是粵普用字不同的例子，請在空格內填入答案。

粵語	普通話
1. 七彩繽紛	
2. 七上八落	
3. 白手興家	
4. 撫心自問	
5. 出人意表	
6. 急不及待	
7. 不相伯仲	
8. 面面俱圓	
9. 前功盡廢	
10. 誤打誤撞	



第十一課 匯報技巧

學習成果

完成本課後，你可以：

1 恰當運用電子簡報輔助匯報

2 恰當運用身體語言和表達技巧進行匯報

1 匯報

匯報是指講者就一個主題，在特定的時間內，向聽眾陳述內容、傳達訊息或觀點。匯報可運用多元化形式呈現，如語言、文字、圖片或影片等。一個成功的匯報可以引發共鳴，及促使人作出決定，達到溝通說服的效果。

匯報流程

步驟 1 匯報前準備

了解匯報要求：

- 確定匯報目的
- 了解聽眾背景（例如：年齡、職業、文化背景等）
- 確定匯報時限

步驟 2 開始製作

1. 構思匯報大綱
2. 準備報告內容
3. 製作電子簡報
4. 反復演練

步驟 3 進行匯報

- 合理陳述問題
- 表達簡潔精練
- 善用視聽輔助
- 靈活控制時間
- 臨場隨機應變
- 收場強調重點

2 簡報製作

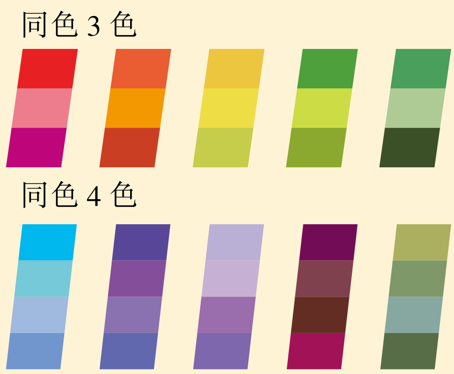
電子簡報是輔助匯報的重要工具，可以讓觀眾更清晰地了解講者的匯報重點，加強匯報的效果。所以，電子簡報最基本的設計原則是簡潔清晰、結構分明。下面從製作簡報的配色、標題、大綱、內容和版面配置幾方面來介紹製作簡報的技巧。

2.1 簡報配色

簡報的配色在製作標題前就要選好，選色的原則是美觀和方便閱讀。整份簡報的配色儘量不超過 5 種，避免雜亂；同時，切忌文字和底色用色太接近，以致不能突出重點。善用配色可呈現簡報的一致性，也讓人感覺專業。除了使用簡報設計範本外，下面還提供三種配色方法。

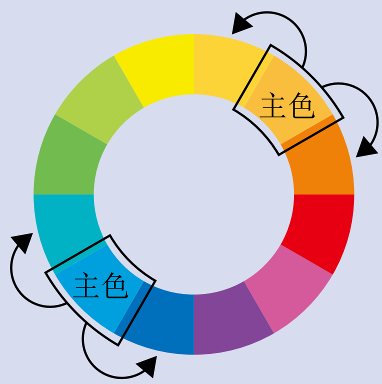
1. 同色搭配

- 方法：選用一種顏色的不同深淺色設計簡報。
- 優點：提升簡報的統一性。



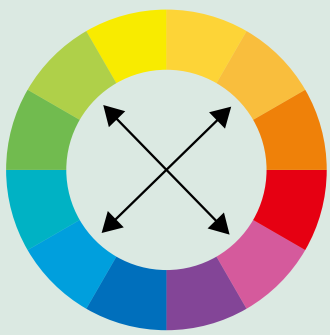
2. 鄰近色搭配

- 方法：選用一、兩個顏色作為主色，再搭配左右兩個鄰近的顏色。
- 優點：為視覺帶來變化，也不易有衝突感。



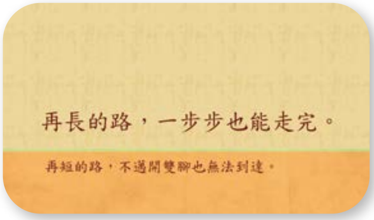
3. 互補色搭配

- 方法：選用顏色反差最大的互補色作為簡報主色調。
- 優點：給人鮮明亮眼、對比強烈的感覺，較富創意。



練習

選擇你最喜歡的一種配色方法，並寫下原因。（可掃二維碼看簡報效果）







______________________ ______________________ ______________________

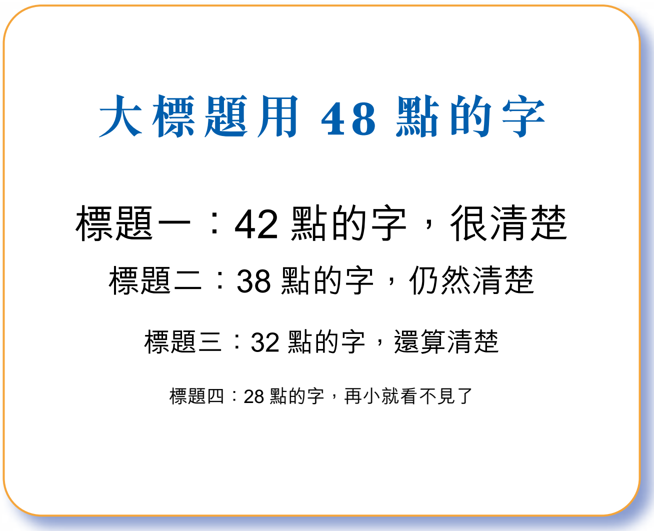
____

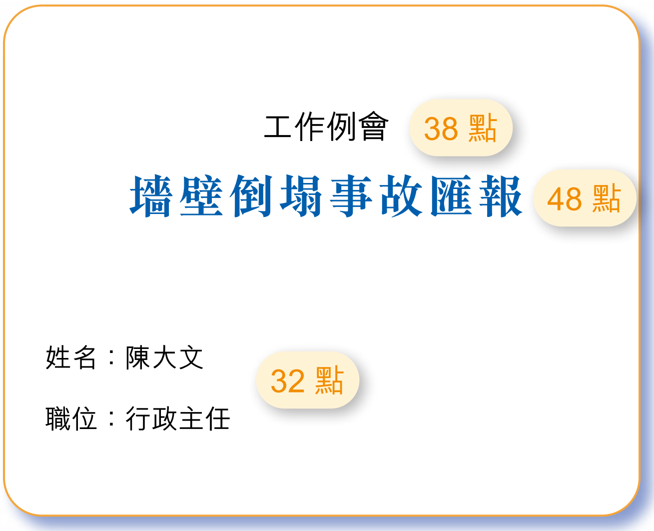
____

2.2 簡報標題

1 標題字體

標題的字體要大，內容的行數要少，以突出簡報重點。





活動：請掃二維碼看簡報，寫下讓你留下印象的內容，限時 30 秒。

練習

請運用大小適當的字，將下面的資料重整到空白的投影片中，以突出匯報重點。答

港商工程有限公司

員工中暑事故匯報

發生日期及時間：6 月 22 日下午 2 時

發生地點：灣仔建築工地

情況：一名工人的右腳骨折

2 標題內容

簡報的標題內容要短小精悍、容易記憶，最好以 5 至 9 個字來説明。

練習

請參考範例，以 5 至 9 個字為限，為以下匯報事件設定標題。答

匯報事件		標題
範例	一名工人因為沒有按照工作程序拆牆，而導致牆壁倒塌。工人右腳被壓傷，送院治療後無大礙。你負責調查事件並向經理匯報。	牆壁倒塌事故匯報 （事件 + 匯報類型）
1	一名清潔工連續 3 小時在酷熱天氣下工作後暈倒，出現身體抽搐的情況，送往東區醫院治療。你負責調查事件並向經理匯報。	____________ ____________
2	員工發現餐廳內有老鼠出沒，違反了《食物衞生守則》。你負責調查事件並向經理匯報。	____________
3	員工發現公司的走火通道被雜物堵塞，違反了《消防安全工作指引》。你負責調查事件並向經理匯報。	________問題匯報
4	公司將於明年春季，推出以花為主題的服裝系列。你負責設計連衣裙，並向經理闡述設計理念及推介設計方案。	____________
5	公司準備為區內獨居長者舉辦活動，以向他們傳達關懷和溫暖。你負責搜集和整合資料，並向上司匯報。	____________

2.3 匯報大綱

簡報大綱的目的是預告匯報重點。

匯報流程

設計背景
↓
創作靈感
↓
創作理念
↓
設計特點
↓
總結

可以根據匯報目的和需要靈活設計，說明如下：

附設大綱 ▶ 一般的工作匯報，需要讓聽眾了解匯報的方向，和掌握匯報的進度。例如事故匯報、產品採購匯報或工作建議匯報等。

不設大綱 ▶ 以不同形式開場的創意匯報，例如透過故事、問題或偉人的話等方式開場，同時想在匯報過程中，為聽眾製造驚喜。

練習

請指出以下兩種類型的匯報，是否需要匯報大綱，並解釋原因。

	匯報目的	是否需要匯報大綱？
1.	向經理匯報公司近期出現的違規問題。	
2.	向同業及大眾媒體介紹公司新推出的智能手機。	

2.4 簡報內容

簡報內容以簡潔為本，可參考神奇的數字（Magic Seven）原則。神奇的數字是針對人腦短暫記憶所作的一個研究，研究指人腦的短暫記憶空間在 5 到 9 個概念左右，以電子簡報為例，每張投影片傳達 5 個概念的效果最好，7 個正好符合人們的接受程度，超過 9 個概念則會讓人感覺負擔太重。

1　一張投影片一個重點，訊息簡潔有力，提升簡報溝通力。

可參考下面的方法：

1 個重點 ＞ 2~3 個輔助說明 ＞ 13 個字完成說明 ＞ 加圖

✗

- 建議一 提供清涼飲用水
- 建議二 架設臨時上蓋
- 建議三 設立輪休時間
- 建議四 加強培訓
- 建議五 加強宣傳
- 建議六 提供冷凍背心
- 建議七 設立酷熱天氣工作指引

✓

建議一

提供清涼飲用水

- 額外增設 3 部飲水機
- 每 50 米範圍內提供足夠飲用水
- 參考職業安全及健康條例



練習

請將下面的資料重整到空白的投影片中，每頁投影片的重點用字不超過 9 個；而每個輔助說明用字不超過 13 個。可參考下面的方法濃縮字句：

1. 刪除連接詞： ▶ 如「也、不過、同時、甚至」等。

2. 刪除語意重複的內容： ▶ 濃縮前「於酷熱天氣月份，每年 5 至 9 月設立輪休時間」
▶ 濃縮後「於酷熱天氣月份設立輪休時間」

3. 歸納語意，重組文字： ▶ 重組前「安排工人每隔半小時休息 15 分鐘」
▶ 重組後「工作半小時休息 15 分鐘」

建議二

架設臨時上蓋

於適當位置提供遮蔭棚，同時於遮蔭棚下安裝飲水機、風扇和座位，便於工人休息和消暑。



建議三

設立酷熱天氣工作安排指引

規定酷熱天氣警告生效時，重新編排工作至上午 10 時前或下午 4 時後才進行。如最高氣溫達到 40 度或以上，則停止戶外工作。



2 用超鏈結或簡報動畫功能處理複雜而重要的資料。（可掃二維碼看簡報效果）

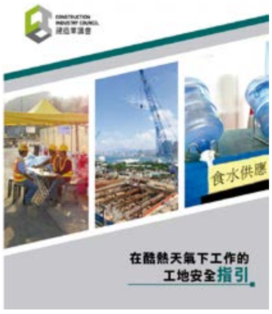
建議四

設立輪休時間

✓酷熱天氣月份設立輪休時間

✓每工作半小時休息15分鐘

✓參考政府指引及理大研究報告



建造業議會
《酷熱天氣工作安全指引》

5.3 休息時段

總承建商及/或分包商應透過定時休息，讓工人降溫，並減少他們暴露在酷熱天氣環境下的時間。

除在每天下午工作時段，恆常設立 30 分鐘的中段休息時段給予建造業工人外，亦應在酷熱天氣月份(每年 5 至 9 月期間)在上午工作時段設立多 15 分鐘的休息時間予建造業工人。但由於個別工地的性質及規模不同，加上不同工種及工序的配合，因此，個別工地可自行決定如何執行上述休息時段的建議，例如提供多少次小休而其總休息時間則應與指引建議的休息時間相若。

(附註: 根據香港理工大學在 2013 年 1 月的相關研究，在酷熱天氣期間提供適當休息時段給予建造業工人，其生產力有明顯的提升。)

回上頁

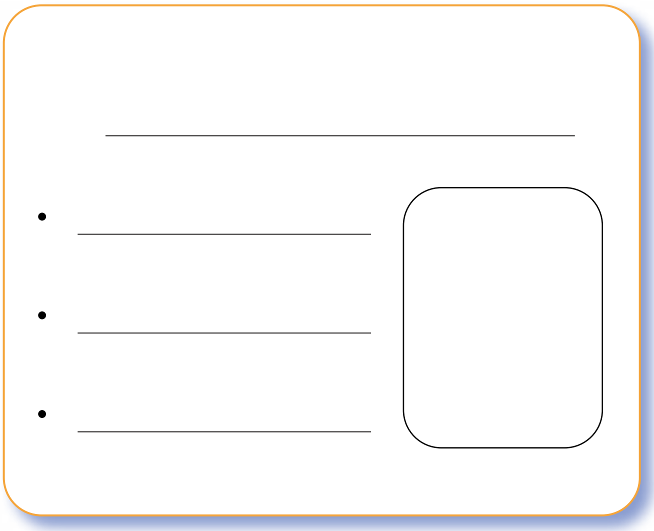
練習

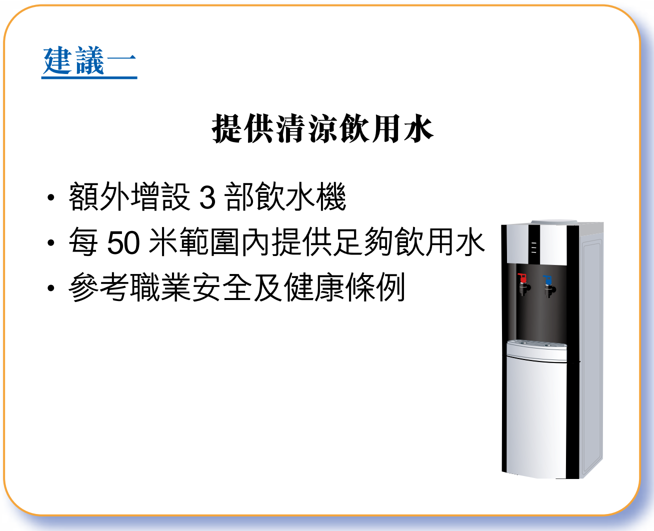
試討論超鏈結和簡報動畫還可以用來呈現哪些資料？答

2.5 版面配置

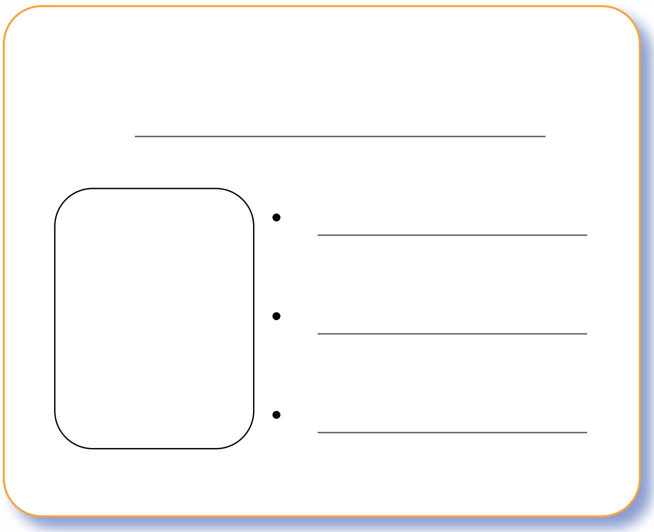
版面配置是指文字和圖片在投影片上應有的位置與比例，好的版面配置可以讓聽眾聚焦於講者要傳達的訊息上，讓重點更突出。以下提供幾種圖文配置的方法：

1 文字在左，圖片置右，是常見的圖文配置，可突顯文字的內容。

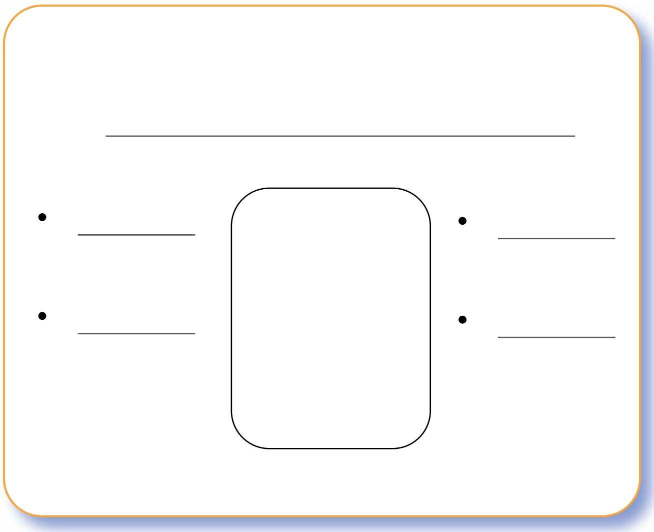


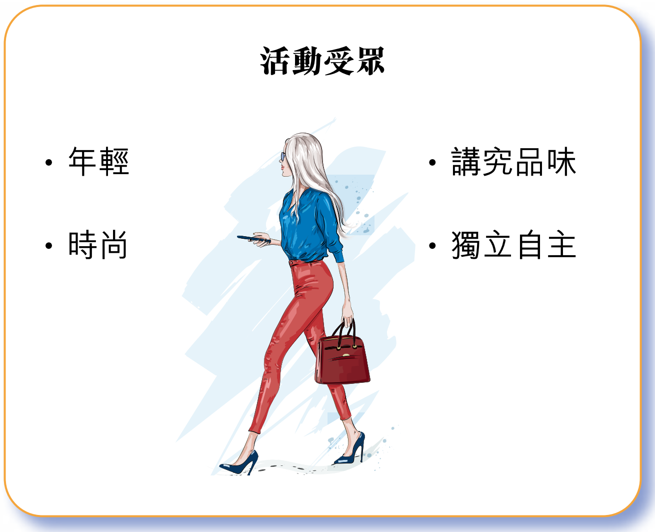


2 圖片在左，文字在右；或圖片置中，文字在兩邊，可突顯圖片的內容。









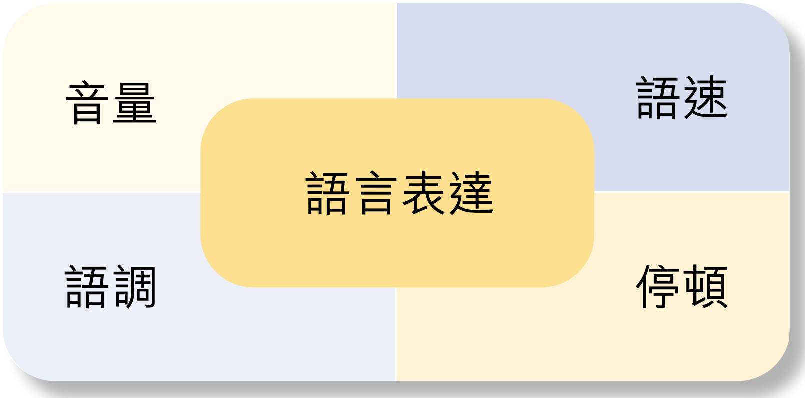
練習

請分組討論這幾種圖文配置的方法，如何應用在本課程的幾種匯報類型中。

3 口頭匯報

口頭匯報是一個現場演講。除了內容準備充足，還要配合恰當的語言表達、肢體動作和良好的外表形象才能提升演講的效果。以下將從語言表達和非語言表達兩方面介紹口頭匯報的技巧。

3.1 語言表達技巧



1 音量

音量往往能反映出講者的心理和情緒狀態：

音量的高低，不但要配合報告目的，還要配合場地的大小和需要表達的情感。一般來講，匯報開始時宜用較高音量，引起聽眾注意；之後用適中的音量匯報，在談及重點內容時適當提高音量。

高
- 反映講者精神飽滿、自信
- 長時間的高分貝演講，可能給聽眾狂妄自傲的印象

低
- 反映講者不自信、不相信所講的內容
- 過低音量會讓聽眾懨懨欲睡、難以專心

2 語速

語速快或慢各有其優勢。一般來說，工作上的口頭報告宜用適中的語速，但若能配合說話內容，適當調節語速，也可增強表達效果。

快
- 優點：帶出活力充沛的感覺
- 缺點：減少聽眾理解時間
- 適合：簡單的概念、淺白的道理

慢
- 優點：帶出莊重的感覺；給聽眾充足的理解時間
- 缺點：容易讓人失去耐心
- 適合：複雜的概念、艱深的道理

練習

請用適當的語速，讀出以下兩段內容。

最近一周，陸續有員工反映曾在廚房及後巷發現老鼠，懷疑餐廳有鼠患。收到消息後，我立即檢查餐廳，結果在廚房的墻角、水槽及灶台底等多處發現老鼠糞便，説明餐廳確實有鼠患問題。

根據《食物業規例》第 5(3) 條規定，任何從事食物業的人，不得明知而容受或准許任何食物業處所內有老鼠或昆蟲存在。換句話説，餐廳發現老鼠而不採取措施滅鼠，即屬違法。鼠患不但增加疾病傳染的可能性，而且會影響餐廳形象，一旦被檢控，可被罰款 $10,000 並監禁 3 個月及另加每日罰款 $300。

3 語調

語調即聲音的高低起伏，講話時最高音和最低音的落差越大，聲調起伏越明顯，話語越有吸引力。反之，若音階落差小，則語調變化不明顯，會給人平板沉悶的感覺。

起伏明顯	• 講話時最高音和最低音的落差大 • 抑揚頓挫、有吸引力
起伏不明顯	• 講話時最高音和最低音的落差小 • 平板沉悶

4 停頓

停頓指説話時或短、或長的間歇，它直接影響話語節奏。停頓不僅是生理上換氣的需要，也是表情達意的要求。

注意在停頓時，應避免出現「嗯」、「誒」、「呃」、「還有」、「然後」等口頭禪，口頭禪會破壞話語節奏和停頓的效力，為聽眾製造干擾。

語法停頓	• 根據標點符號，在句子之間稍作停頓 • 根據語義，在句子之間稍作停頓，如主語和謂語之間、謂語和較長的賓語 / 補語之間
強調停頓	• 在拋出重要內容前，適當停頓 • 作用：令聽眾靜默，引起聽者的期待與注意，達到強調的效果。

練習

聆聽兩段錄音，說說哪一個更好？為甚麼。

3.2 非語言溝通

非語言溝通主要指講者的身體語言和外表形象。



1 表情

表情應配合口頭報告的內容。當討論較沉重或不幸的內容時，講者理應是嚴肅的；如果是一般的業務報告、建議報告，適當的笑容能增強講者的親和力，獲得聽眾的好感。

2 眼神

除了聲音，眼睛是最有力的溝通工具。在大多數文化中，直視別人的眼睛是真誠的象徵，而不敢直視對方的眼睛，通常被理解為漠不關心、缺乏自信或不真誠。因此在口頭報告時，務必要用眼睛與聽眾互動，以拉近講者和聽眾的距離。

有效的眼神交流不是簡單地掃視聽眾，也不是僅僅盯着前排或某一兩個聽眾，而應儘量與每一位聽眾建立眼神上的交流。眼神交流時，應該像蜜蜂採蜜一樣，眼神接觸某位聽眾一段時間後，再看向另一個人。

另外，當報告有簡報輔助時，**眼睛看簡報或屏幕的時間越短越好，切忌照讀簡報或屏幕**。

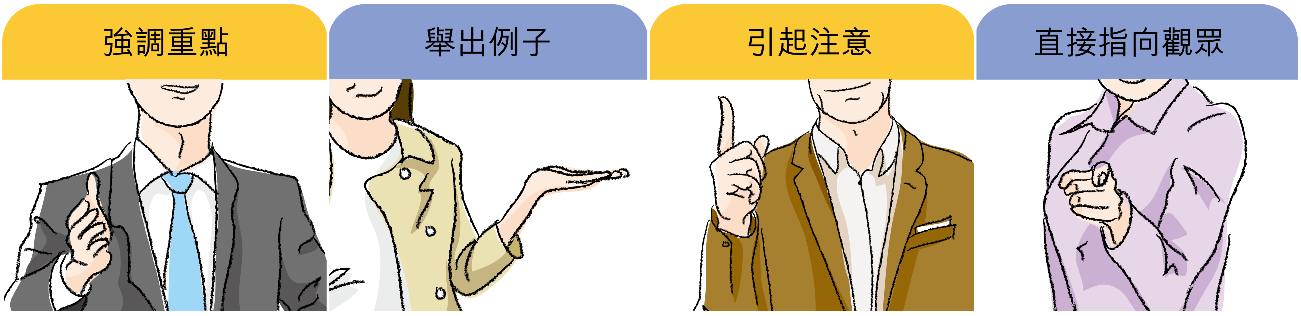
3 手勢

工作匯報時，配合簡報，適當運用手勢，能加強訊息或情感的傳遞，比如，匯報時遇到小於 5 的數字，用手比出來，更引起聽眾注意。運用手勢時，要注意以下幾點：

- 手勢應與講者的聲音、眼神同步
- 手勢的運用貴在自然，切忌做作，不應濫用
- 根據個人風格，使用最適合自己的手勢

練習 答

以下是各種報告常見的手勢，其中有一個並不恰當，請選出來。



4 站姿

口頭報告時，必須要有良好的站姿。一上場，講者就應昂首挺胸，目視前方，向聽眾傳遞積極、有禮、自信的精神狀態，**切忌小動作**，如整理頭髮、整理衣服、舔嘴唇、搖晃身體、不自覺抖動和皺眉頭。

此外，亦需留意**站立的位置**。講者不應將自己藏在角落，亦不宜站在投影幕的正前方，那樣會遮擋部分投影內容；最好站在投影幕的側前方，方便側身看到投影片上的內容，又不影響與聽眾作眼神交流。報告開始後，可根據內容的進展，適當移動，最好不要固定於原點，但也切忌來回踱步。



5 外表形象

外表形象是講者留給聽眾的第一印象，因此十分重要。有句話叫做「穿着決定你是誰」(you are what you wear），雖不是至理名言，但至少反映出着裝對於塑造個人形象的重要性。衣着方面，講者應先了解匯報對象的背景，按照聽眾的期待穿着打扮。

一般來說，正式的服裝總不會錯。一身正式的服裝不僅僅能提升講者的專業形象，更能給講者積極的心理暗示，讓講者舉手投足之間都自動配合着裝和身份，從而更加投入到匯報中。

選擇服裝時，亦應留意場地背景的顏色，若服裝顏色與背景一致，容易讓自己「融入」到背景中。

4 綜合練習

請觀看影片，指出講者的口頭匯報出現了哪些問題？

影片 1

答

電子簡報	
標題	
顏色	
圖片	
文字	

答

口頭報告技巧	
音量	
語調	
外表形象	
動作及手勢	

影片 2

答

口頭報告技巧	

影片 3

答

口頭報告技巧	

影片 4

答

口頭報告技巧	



第十二課 單元小結

學習成果

完成本課後，你可以：

1 掌握匯報評核的要求和技巧

2 掌握匯報的結構

評核準備

請參考以下表格，構思匯報內容大綱，然後將內容重點填寫在下頁的表格中。

結構	匯報內容及重點			
開場白	▶ 打招呼 ▶ 交代背景 / 匯報主題 ▶ 報告流程			
主體	意外事故	解決問題	尋求支持	闡述理念
	1. 陳述事故 ▶ 時間 ▶ 地點 ▶ 人物 ▶ 經過 ▶ 結果	**1. 陳述問題** ▶ 違反法例 / 指引的內容 ▶ 影響	**1. 簡介背景** ▶ 活動目的和意義 ▶ 相關活動受眾的需要 ▶ 對公司和社會可帶來甚麼好處	**1. 陳述設計背景** ▶ 目標顧客 ▶ 靈感來源
	2. 分析原因 ▶ 員工方面 ▶ 公司方面	**2. 分析原因** ▶ 員工方面 ▶ 公司方面	**2. 陳述內容** ▶ 活動具體內容 ▶ 對受眾帶來的好處	**2. 闡述設計理念** ▶ 設計的整體想法 ▶ 寓意
	3. 建議 ▶ 合理、具體 ▶ 針對原因 ▶ 引用權威資料	**3. 建議** **（即時措施 + 長遠建議）** ▶ 合理、具體 ▶ 針對原因 ▶ 引用相關法例 / 指引	**3. 建議** ▶ 說明原因 ▶ 針對活動受眾的需求	**3. 分析設計特點並進行推介** ▶ 介紹設計的細節特點 ▶ 針對目標顧客 ▶ 配合展覽主題
結尾	▶ 重申重點 ▶ 指出預期成效 / 希望意見被採納 ▶ 致謝			

題目

開場白			
主體	交代背景		
	分析原因 / 活動目的和受眾的需要 / 闡述設計理念		可參考資料
	建議 / 分析設計特點		可參考資料
結尾			

2 評核錦囊

匯報常見的問題及解決方法

<table>
<tr><th colspan="4">意外事故匯報</th></tr>
<tr><th>常見問題</th><th colspan="3">解決方法</th></tr>
<tr><td>事故經過簡略或不合理</td><td colspan="3">• 參考相關新聞報道，避免主觀臆想
• 使用六何法交代意外經過，補充細節</td></tr>
<tr><td>引致事故的原因欠具體</td><td colspan="3">簡要說明原因。例如，意外原因之一是工作安排不當，應具體說明工作如何安排、為何不當。</td></tr>
<tr><td>建議未完全針對事故原因</td><td colspan="3">• 每個原因，都須有相應的建議方案，否則無法確保避免類似意外
• 每個建議，都必須針對原因而提出，否則建議不切實際、無針對性，影響匯報的專業素質。</td></tr>
<tr><td>建議空泛、不具體</td><td colspan="3">運用數字說明、舉例說明等方法，指出建議的好處，或實施建議的具體做法</td></tr>
<tr><td>建議欠說服力</td><td colspan="3">提建議時引用相關法例、指引或權威的調查結果，增強說服力</td></tr>
<tr><td rowspan="3">匯報時間分配不當</td><td>1. 匯報主題
2. 簡介事發經過和結果</td><td></td><td rowspan="3">3 分鐘</td></tr>
<tr><td>3. 分析原因
4. 提出建議</td><td>2 分鐘
匯報時間</td></tr>
<tr><td>5. 總結</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="4">解決問題匯報</th></tr>
<tr><th>常見問題</th><th colspan="3">解決方法</th></tr>
<tr><td>▶ 匆忙判定公司違反法例 / 指引，不合情理</td><td colspan="3">違反法例 / 指引對公司而言是較嚴重的事情，應清楚說明公司現狀，並比對相關規定，明確指出違反的法例 / 指引的具體內容及其所屬章節，確保匯報內容有所根據。</td></tr>
<tr><td>▶ 用過多篇幅詳述事件的法律責任及影響</td><td colspan="3">匯報重點在於提出建議、解決問題，而非提供法律咨詢，因此由問題而產生的影響應精簡。</td></tr>
<tr><td>▶ 原因不具體</td><td colspan="3">具體說明原因，例如，產生問題的原因是管理失當，須具體說明如何管理、為何失當。</td></tr>
<tr><td>▶ 建議空泛、不具體</td><td colspan="3">運用數字說明、舉例說明等方法，指出建議的好處，或實施建議的具體做法</td></tr>
<tr><td>▶ 建議未完全針對事故原因</td><td colspan="3">• 每個原因，都須有相應的建議方案，否則無法徹底解決問題
• 每個建議，都必須針對原因而提出，否則建議不切實際、無針對性，不適用於當下問題。</td></tr>
<tr><td>▶ 建議欠說服力</td><td colspan="3">提建議時引用相關法例、指引或權威的調查結果，增強說服力。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">▶ 匯報時間分配不當</td><td>1. 匯報主題
2. 交代問題詳情
3. 闡述影響</td><td></td><td rowspan="3">3 分鐘</td></tr>
<tr><td>4. 分析原因
5. 提出建議</td><td>2 分鐘
匯報時間</td></tr>
<tr><td>6. 總結</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="4">建議匯報</th></tr>
<tr><th>常見問題</th><th colspan="3">解決方法</th></tr>
<tr><td>▶ 未交代活動受眾的背景，導致建議的活動無針對性</td><td colspan="3">可從網上或其他來源的資訊，了解相關活動受眾的背景、困難或喜好，推想其需要。</td></tr>
<tr><td>▶ 缺少活動目的和意義</td><td colspan="3">可以從公司的社會責任和企業形象出發，制定活動目的；探討社會上不同群體的需要，並確定舉辦該活動的意義。</td></tr>
<tr><td>▶ 建議內容流於表面，例如只談及活動的名稱、舉行日期和時間等基本資料</td><td colspan="3">從網上或其他來源搜集資料，在建議內容中補充例子，例如其他機構曾舉辦的類似活動。</td></tr>
<tr><td>▶ 限時內未作建議</td><td colspan="3">準備好報告內容後，應進行計時演練，看看內容會否過多或不足，再作調整。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">▶ 匯報時間分配不當</td><td>1. 匯報主題
2. 活動目的及活動受眾
3. 介紹活動</td><td></td><td rowspan="3">3 分鐘</td></tr>
<tr><td>4. 提出建議</td><td>2 分鐘
匯報時間</td></tr>
<tr><td>5. 結尾語</td><td></td></tr>
</table>

闡述理念匯報

常見問題	解決方法
▶ 沒有指出靈感來源與設計理念之間的關係	**靈感來源** ▶ 故事、電影、圖畫、親身經歷等 ⇨ **設計理念** ▶ 設計的整體想法 ▶ 透過設計表達的寓意 創作靈感必須具體清晰，而且能夠通過設計理念反映。 參考第十課範例： **靈感來源：**四葉草故事的寓意是，找到四葉草的人會得到**幸福**女神的眷顧。 **設計理念：**我以幸運草的型態作為項鏈的造型，寓意配戴它的人能得到**幸福**。
▶ 未能強調設計理念如何吸引目標顧客	**設計理念** ▶ 設計的整體想法 ▶ 透過設計表達的寓意 ⇨ **目標顧客**（考慮因素：年齡、喜好、文化背景等） 設計理念是設計的整體想法，應滿足目標顧客的需要。 參考第十課範例： 我以幸運草的型態作為項鏈的造型，呈現出清新可愛、簡約脫俗的格調，迎合年輕女性的喜好，也寓意配戴它的人能得到幸福。
▶ 未能講出設計特點與展覽或目標顧客的關係	闡述設計特點應該從**細節**進行分析，例如：設計的選材、顏色、功能、適用場合等，再講出這些方面如何針對目標顧客的特點，或如何突出展覽的主題。 參考第十課範例： • 這款吊墜的材質由流線型的 925 純銀墜托襯托着動感璀璨的水晶，金屬和水晶的搭配突顯了吊墜剛柔並重的特點，正好突出了傳統中國女性外柔內剛的氣質。 • 這個吉祥物以紅色和粉紅色為主色，突出了婚紗展浪漫、愉悅和喜慶的氣氛。
▶ 匯報時間分配不當	1. 匯報主題 2. 展覽背景 3. 目標顧客 4. 靈感來源 5. 設計理念 6. 設計草圖 7. 設計特點（1.5 分鐘匯報時間：5–7） 8. 推介設計方案 （1–8 共 3 分鐘）

常用詞匯表

一．數字及單位

數字

èr 二	sì 四	liù 六	qī 七	shí èr 十二
yì bǎi 一百	èr bǎi 二百	yì wǎn yí wàn èr wàn 一晚 / 一萬 / 二萬		
bǎi fēn zhī bā 百分之八				

時間及日期

shàng wǔ xià wǔ bàng wǎn 上午 / 下午 / 傍晚	jīn tiān míng tiān hòu tiān 今天 / 明天 / 後天	
xīng qī yī èr rì 星期一 / 二 / 日	yuè chū yuè zhōng yuè dǐ 月初 / 月中 / 月底	
nián chū nián dǐ 年初 / 年底	sān yuè shàng xún zhōng xún xià xún 三月上旬 / 中旬 / 下旬	
shàg bàn nián xià bàn nián 上半年 / 下半年	jì dù 季度	

尺寸 / 面積

lí mǐ mǐ qiān mǐ gōng lǐ 厘米 / 米 / 千米 / 公里	yīng cùn 英寸
píng fāng mǐ chǐ 平方米 / 尺	

重量 / 容量

èr liǎng 二兩	gōng jīn qiān kè 公斤 / 千克	gōngshēng lì fāng mǐ 公升 / 立方米

價錢

gǎng bì 港幣	rén mín bì 人民幣	měi yuán 美元	jiǔ zhé 九折	

二．顏色、形狀及質料

顏色

huī sè 灰色	yín huī sè 銀灰色	huáng sè 黃色	jīn sè 金色
lán sè 藍色	wèi lán 蔚藍	huī lán 灰藍	hēi sè 黑色
zōng sè 棕色	kā fēi sè 咖啡色	bái sè 白色	gǔ tóng sè 古銅色

hóng sè 紅色	zǎo hóng 棗紅	méi hóng 玫紅	chéng sè 橙色
hǔ pò sè 琥珀色	lǜ sè 綠色	bì lǜ 碧綠	jūn lǜ 軍綠
zǐ sè 紫色	zǐ luó lán sè 紫羅蘭色		

形狀

zhèngfāng xíng 正方形	chángfāng xíng 長方形	yuán xíng 圓形	tī xíng 梯形
tuǒ yuán xíng 橢圓形	líng xíng 菱形	wǔ jiǎo xíng 五角形	sān jiǎo zhuī tǐ 三角錐體
yuán zhù xíng 圓柱形	qiú tǐ 球體	lì fāng tǐ 立方體	

質料 / 質料

sī róng 絲絨	gāng huà bō li 鋼化玻璃	bú xiù gāng 不鏽鋼	tiě 鐵
yìng zhǐ 硬紙	sù liào 塑料	guī jiāo 硅膠	yún shí 雲石
tóo qì 陶器	cí qì 瓷器	ní lóng 尼龍	chún mián 純棉
tòu qì mián 透氣棉	yà má 亞麻	pí gé 皮革	máo ní 毛呢

三. 場地及設施

表演 / 會議場地

jù chǎng 劇場	xì yuàn 戲院	biǎo yǎn tái 表演台	xiǎo jiǎng tái 小講台
zōng yì guǎn 綜藝館	wǔ tái LED 舞台	qū yù zhǎn qū 區域 / 展區	zhǎn lǎn tīng 展覽廳
shì nèi 室內	róng nà 容納	bù zhì 佈置	

酒店

yàn huì tīng 宴會廳	jiē dài chù 接待處	dà tīng 大廳	shāng wù zhōng xīn 商務中心
wǎn yàn jiǔ xí 晚宴酒席	guì bīn shì 貴賓室	huì kè shì 會客室	xíng zhèng tào fáng 行政套房
shuāng rén fáng sān rén fáng dà chuáng fáng 雙人房 / 三人房 / 大床房		shuāng rén chuáng dān rén chuáng 雙人牀 / 單人牀	

luò dì 落 地 bō li chuāng 玻 璃 窗	sī rén yáng tái 私 人 陽 台	xī yān / fēi xī yān lóu céng 吸 煙 / 非 吸 煙 樓 層
huà zhuāng jiān / shì 化 妝 間 / 室		

休閒設施

jiàn shēn fáng 健 身 房	héng wēn yóu yǒng chí 恆 溫 游 泳 池	shuǐ liáo shì 水 療 室	kǎ lā OK 卡 拉 OK

設備

kōng tiáo 空 調	chuī fēng jī 吹 風 機	pào chá jī 泡 茶 機	kā fēi jī 咖 啡 機
diàn shì jī 電 視 機	diàn bīng xiāng 電 冰 箱	chuán zhēn jī 傳 真 機	chōu shī xì tǒng 抽 濕 系 统
bǎo xiǎn xiāng 保 險 箱	shā fā 沙 發	yǐ zi 椅 子	zhé dié yǐ 折 疊 椅
zhuō zi 桌 子	dì tǎn 地 毯	bì lù diàn shì 閉 路 電 視 （CCTV）	
gé yīn shè jì 隔 音 設 計	gé yīn píng zhàng 隔 音 屏 障	tíng chē wèi 停 車 位	

四．電子設備

diàn nǎo 電 腦	yè jīng xiǎn shì píng 液 晶 顯 示 屏	dǎ yìn jī 打 印 機	fù yìn jī 複 印 機
píng miàn píng mù 平 面 屏 幕	lì tǐ píng mù 立 體 屏 幕	sān wéi lì tǐ píng mù 三 維 立 體 屏 幕	gāo qīng píng mù 高 清 屏 幕
tóu yǐng mù 投 影 幕	gāo qīng diàn dòng mù 高 清 電 動 幕	tóu yǐng yí / jī 投 影 儀 / 機	shí wù tóu yǐng jī 實 物 投 影 機
yuǎn duān shì xùn huì yì 遠 端 視 訊 會 議	píng guǒ zuò yè xì tǒng 蘋 果 作 業 系 統	wēi ruǎn shì chuāng 微 軟 視 窗	ān zhuó xì tǒng 安 卓 系 統
wú xiàn mài kè fēng 無 線 麥 克 風	biàn xié shì mài kè fēng 便 攜 式 麥 克 風	lǐng jiā mài kè fēng 領 夾 麥 克 風	shè dēng 射 燈
wú xiàn wǎng luò 無 線 網 絡 （WiFi）	duō méi tǐ shè bèi 多 媒 體 設 備	jiàn pán 鍵 盤	yáo kòng fān yè bǐ 遙 控 翻 頁 筆
wú xiàn shǔ biāo 無 線 鼠 標	chù kòng 觸 控	àn jiàn 按 鍵	jī guāng 激 光
yīn pín / shì pín bō fàng 音 頻 / 視 頻 播 放			

五．位置及交通

jī chǎng 機 場	chuān suō bā shì 穿 梭 巴 士	chǎngpéng bā shì 敞 篷 巴 士	yùn sòng 運 送
jiào chē 轎 車	lù xiàn 路 綫	jù lí 距 離	yán tú 沿 途
zhōng tú 中 途	pí lín 毗 鄰	fǔ kàn 俯 瞰	bǎo lǎn 飽 覽
bù xíng 步 行			

六．公司及部門

cè huà bù 策 劃 部	yǒu xiàn gōng sī 有 限 公 司	zhí yuán 職 員	xíng zhèng zhù lǐ 行 政 助 理
bù mén 部 門	jī gòu 機 構	jí tuán 集 團	shāng wù bù 商 務 部
yàn huì bù 宴 會 部			

七．風格

jīng diǎn 經 典	gǔ diǎn 古 典	diǎn yǎ 典 雅	fù gǔ 復 古
yōu yǎ 優 雅	gāo guì 高 貴	yǎ zhì 雅 緻	jīng zhì 精 緻
duānzhuāng 端 莊	cū guǎng 粗 獷	bēn fàng 奔 放	zì xìn 自 信
yánggāng 陽 剛	yìng lang 硬 朗	làng màn 浪 漫	sù yǎ 素 雅
tián měi 甜 美	jiǎn yuē 簡 約	qīng xīn 清 新	shuǎng lǎng 爽 朗
shén mì 神 秘	xiū xián 休 閒	qián wèi 前 衛	pàn nì 叛 逆
huó po 活 潑	chéng shú 成 熟	xuàn lì 炫 麗	huá lì 華 麗

八．其他形容詞

pián yi 便 宜	kuānchang 寬 敞	kuǎn shì xīn yǐng 款 式 新 穎	xiǎo qiǎo 小 巧
xuán guà shì 懸 掛 式	shū shì 舒 適	biāo zhǔn 標 準	xuànliàng 炫 亮

bié zhì 別緻	fán huá 繁華	gāo jí 高級	qì pài 氣派
qīng qiǎo 輕巧	líng lóng 玲瓏	fāng biàn xié dài 方便攜帶	qīng biàn yì xié 輕便易攜
píng huá 平滑	xì zhì 細緻	dé tǐ 得體	shí shàng 時尚
xuánzhuǎn 旋轉	hòu shi 厚實	fù lì tánghuáng 富麗堂皇	měi lì 美麗
tǐ miàn 體面	hǎn yǒu 罕有	dú tè 獨特	jīng qiǎo 精巧
jiān gù 堅固	nài yòng nài rè nài zhuàng 耐用、耐熱、耐撞		

九．商業洽談

dìng gòu 訂購	qià tán 洽談	bào jià dān 報價單	jià gé 價格
tào zhuāng 套裝	jià qian shí huì 價錢實惠	zū lìn 租賃	zhé kòu 折扣
jiāo huò 交貨	bǎo xiū 保修	kè rén 客人	fú wù 服務
jì shù zhī yuán 技術支援	yōu huì 優惠	xíng hào 型號	sòng huò 送貨
jiē sòng 接送	cān yǐn 餐飲	yàn qǐng 宴請	

十．匯報常用字詞

xì tǒng 系統	cuò shī 措施	zào yīn 噪音	lā jī 垃圾	liú chéng 流程
hùn níng tǔ 混凝土	wù liào 物料	jū mín 居民	zhí yè 職業	shǒu zé 守則
guī dìng 規定	chù fàn 觸犯	diào chá 調查	xún chá 巡查	tǐ xiàn 體現
tè sè 特色	jì xù 繼續	dà ài 大礙	huán bǎo 環保	zhì zào 製造
jiān dū 監督 / jiān guǎn 監管	wéi lì 違例	cān zhào 參照	jǐng jué xìng 警覺性	cǎi nà 採納
zhuó shǒu 着手	gǎi shàn 改善	tiáo zhěng 調整	tiáo lì 條例 / fù shǔ tiáo lì 附屬條例	zhǐ yǐn 指引

yǐng xiǎng 影 響	jiǎn kòng 檢 控	cǎo tú 草 圖	shì wù 飾 物	líng gǎn 靈 感
qì zhì 氣 質	yù yì 寓 意	xiāng qiàn 鑲 嵌	mèi lì 魅 力	gòu sī 構 思
gēn jù 根 據	zhī yuán 支 援	huà xué 化 學	yǒu xiào 有 效	yíng rèn ér jiě 迎 刃 而 解
píng wěn 平 穩	suǒ yǐ 所 以	bì miǎn 避 免 / zǒu bì bù jí 走 避 不 及	huì bào wán bì 匯 報 完 畢	

十一．其他

chū xí 出 席	yán tǎo huì 研 討 會	xiǎo zǔ tǎo lùn 小 組 討 論	rù zhù 入 住
jú bù 局 部	nǎ ge 哪 個	nà ge 那 個	zhè ge 這 個
rú guǒ 如 果	bāo kuò 包 括	jiǎ yǐ 甲 / 乙	chú cǐ zhī wài 除 此 之 外